

Dispositif de médiation des litiges de consommation :

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de location de matériel et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de VERCORS LOCATION.

Le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

En quoi consiste la médiation de la consommation ?

La médiation de la consommation est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges par lequel VERCORS LOCATION et un client consommateur tentent de parvenir à un accord amiable pour mettre fin à un différend qui les oppose. Pour cela les parties sont assistées d'un tiers dénommé médiateur. A défaut d'accord entre le client consommateur et VERCORS LOCATION, le médiateur leur propose une solution non contraignante pour régler leur litige.

Les parties ne sont pas tenues par cette solution proposée par le médiateur.

Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?

Seul le client consommateur peut saisir le médiateur. Cependant, le client consommateur doit préalablement avoir fait une réclamation par écrit directement adressée à VERCORS LOCATION pour tenter de résoudre son litige.

La médiation de la consommation ne s'applique donc pas :

- aux différends entre VERCORS LOCATION et un professionnel (sauf s'il dispose lui aussi d'une convention avec l'ANM CONSO),
- aux négociations directes entre le client consommateur et VERCORS LOCATION,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation précédemment examinées ou en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal,
- aux procédures introduites par VERCORS LOCATION contre un consommateur.

Comment saisir le médiateur :

Le client consommateur doit adresser une réclamation écrite à l'Association Nationale des Médiateurs (ANM).

→ soit par courrier (indiquer les coordonnées complètes, les informations de contact et la réclamation écrite) en écrivant à ANM CONSO au 62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS

→ soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante :

www.anm-conso.com