MEDIMMOCONSO
Médiateur de la consommation

Convention

entre

MEDIMMOCONSO

et

SOCIETE DE CONSTRUCTION ET RENOVATION

ENTRE :

SOCIETE DE CONSTRUCTION ET RENOVATION
SAS, société par actions simplifiée
SIREN : 752039685
3 RUE BERTHELOT 83160 LA VALETTE-DU-VAR
Représenté par HENRY JEREMY en qualité de président,

Ci-après dénommée « Le PROFESSIONNEL »

ET

Le GIE MEDIMMOCONSO

GIE au capital social de 1000,00 €
Ayant son siège social : 1 Allée du Parc Mesemena, 44500 LA BAULE
(Adresse administrative : 1 Allée du Parc de Mesemena, Bât A, CS 25222, 44505 LA BAULE CEDEX)
RCS SAINT-NAZAIRE n° 823553037

Représenté par Madame LARUELLE Anne, Présidente de la SAS L.A. MEDIATION, elle-même Administratrice du GIE MEDIMMOCONSO

Ci-après dénommé « GIE MEDIMMOCONSO »

Dénommés ensemble « Les Parties »

Il est exposé ce qui suit :

Le Professionnel répond aux caractéristiques mentionnées aux conditions particulières de la présente convention.

Le GIE MEDIMMOCONSO est un organisme de médiateurs expérimentés dans les métiers de l'immobilier, de la construction et du bâtiment et a été agréé comme médiateur de la consommation par décision de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation en date du 29 septembre 2016.

Il regroupe les médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 2.1.

Les articles L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants du Code de la consommation prévoient l'obligation pour les professionnels de mettre en place un dispositif de médiation de la consommation gratuit au profit des consommateurs.

Ce dispositif légal prévoit que **seul le consommateur** peut saisir le médiateur de la consommation. Le Professionnel **ne** peut **pas** initier une médiation de la consommation.

Pour permettre au professionnel de se conformer à la réglementation ci-dessus évoquée, les parties se sont rapprochées et ont signé une convention.

Il a donc été convenu ce qui suit ;

TITRE I : CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de déterminer les obligations des parties signataires de la présente convention en vue de répondre à l'obligation pesant sur le Professionnel de relever d'un dispositif de médiation de la consommation.

Les litiges concernés sont ceux visés par les articles L 611-1 à L 611-4 du code de la consommation.

Les activités du Professionnel visées par la présente convention sont celles mentionnées aux conditions particulières.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS DES PARTIES

2.1 - Engagements du GIE MEDIMMOCONSO

Le GIE MEDIMMOCONSO s'engage à :

a) Mettre à la disposition du Professionnel des médiateurs certifiés, qualifiés dans les métiers de l'immobilier et dédiés au traitement des litiges de consommation entre le professionnel et un de ses clients-consommateurs ;

A la date de signature de la présente convention, ces médiateurs sont :

- LARUELLE Anne pour les régions : Bretagne Pays-de-la-Loire, Nouvelle-Aquitaine, DROM ;

- LEPLAT Ludovic pour les régions : Normandie, Ile-de-France, Grand-Est, Centre-Val-de-Loire, Bourgogne-Franche-Comté ;

- GARNIER Jean-François pour la région : Hauts-de-France ;

- LARUELLE Anne pour les régions : Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes ;

- TRUC Stéphanie pour la région : Provence-Alpes-Côte-d'Azur ;

Le détail desdites régions est précisé sur le site internet du GIE MEDIMMOCONSO. Il pourra être modifié le cas échéant pour répartir au mieux la charge de travail entre les médiateurs.

b) Pour garantir la continuité du service de médiation de la consommation, le GIE MEDIMMOCONSO s'engage, en concertation avec la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) :

- À pourvoir au remplacement de l'un des médiateurs référents précités, en cas d'impossibilité temporaire ou totale de ce médiateur d'exercer sa mission au titre des présentes, pour quelque raison que ce soit ;

- À proposer au Professionnel la désignation de nouveaux médiateurs référents,

répondant aux critères susvisés, du fait notamment d'une hausse importante du nombre de dossiers à examiner et/ou de la modification du champ territorial d'application de la présente convention.

Dans les deux cas susvisés, la candidature des médiateurs devra être préalablement soumise à l'évaluation de la CECMC qui appréciera le respect des exigences mentionnées aux articles L 613-1, L 614-1,2,3 et 4 du code de la consommation et aux articles R 614-1 et suivants du code de la consommation et particulièrement les critères de compétence, d'indépendance et d'impartialité.

2.2 - Les engagements du PROFESSIONNEL

Le PROFESSIONNEL s'engage à :

a) Assumer le coût de la médiation aux tarifs mentionnés aux présentes et au nombre prévisionnel de litiges par an en vue de permettre au médiateur de mener à bien sa mission ;

b) Établir si possible un lien depuis le site du Professionnel vers le site du GIE MEDIMMOCONSO ;

c) Informer son personnel de la signature de la présente convention dans les meilleurs délais de sa prise d'effet et mentionner les coordonnées complètes du GIE MEDIMMOCONSO sur son site internet, et dans ses documents contractuels ;

d) Identifier un « interlocuteur médiation » dont les coordonnées seront communiquées au médiateur concerné au plus tard lors de sa saisine.

ARTICLE 3 - COMPETENCE TERRITORIALE ET MISSIONS DES MEDIATEURS REFERENTS

3.1 - Compétence territoriale

La compétence territoriale de chaque médiateur est déterminée en fonction du lieu de situation du lot (terrain, maison, appartement, garage…) objet du litige, ou à défaut, en fonction du domicile du consommateur.

3.2 – Missions

Chaque médiateur mentionné ci-dessus aura la mission de traiter les demandes de médiation dont il aura été saisi par un consommateur, ayant signé un contrat avec le Professionnel.

3.2.1 - Accusé de réception de saisine et vérification de la recevabilité de la demande

Le médiateur accuse réception de la demande du consommateur, par voie électronique ou par courrier simple.

Conformément à l'article L 611-3 du code de la consommation, il vérifie que le litige entre dans le champ de la médiation de la consommation.

Lorsque tel est le cas, il procède ensuite à l'examen de la recevabilité de la demande au regard des dispositions de l'article L 612-2 du code de la consommation et s'assure, en outre, que :

° Il est territorialement compétent en vertu de l'article 3.1 ; s'il ne l'est pas, il adresse le dossier par voie électronique au médiateur territorialement compétent ;

° Le litige dont il est saisi concerne le Professionnel signataire de la présente convention ;

Pour apprécier la recevabilité de la demande, le médiateur peut, après réception de ladite demande, solliciter, le cas échéant, auprès du consommateur, des éléments complémentaires.

En cas de recevabilité de la demande du consommateur, dès réception de l'ensemble des documents sur lesquels elle est fondée, le médiateur notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine.

Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans les 90 jours à compter de la date de cette notification sauf prolongation à l'initiative du médiateur de la consommation en cas de complexité du litige conformément à l'article R 612-5 du code de la consommation.

En cas d'irrecevabilité de la demande pour les motifs susvisés, le médiateur en avertit par écrit le consommateur, dans les trois semaines de la réception de l'ensemble des éléments de la demande de médiation.

3.2.2 - Processus de médiation

Une lettre de mission reprenant certains points de la présente convention (mission du médiateur et tarifications) sera adressée au Professionnel afin de lui permettre de manifester son intention d'entrer ou non en médiation.

Après réception par voie électronique ou postale de la lettre de mission acceptée par le professionnel concerné, les dossiers ayant été admis suivent le processus exposé ci-après.

Tout au long du processus de médiation, les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

3.2.2.1 - Médiation : entretiens téléphoniques

La présente phase sera privilégiée pour les litiges portant sur un montant inférieur à 20000,00 € HT.

Le médiateur contacte chacune des parties - le Professionnel et le consommateur -

pour clarifier et préciser leurs besoins et attentes respectifs eu égard au litige.

Il détermine, si besoin, le nombre d'entretiens téléphoniques qu'il estime nécessaire pour permettre aux parties de tenter d'arriver à un accord de médiation.

La saisine du médiateur prend fin avec un accord de médiation.

En l'absence d'accord de médiation entre les parties, le médiateur leur adressera une proposition de solution conformément à la phase 3.2.2.3.

3.2.2.2 - Médiation – Entrevues

Le médiateur rencontre chacune des parties en entretien individuel présentiel pour poser les bases de la médiation.

Le médiateur rencontre ensuite les parties en réunion pour leur permettre de rechercher une issue à leur litige et anticiper ses conséquences.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

La mission du médiateur prend fin si un accord est trouvé par les parties.

En l'absence d'accord de médiation, le dossier est traité selon la phase 3.2.2.3 ci-après.

3.2.2.3 - Proposition de solution

Conformément au dernier aliéna de l'article R 612-3 du code de la consommation, le médiateur saisi proposera une solution pour régler le litige par courrier simple ou électronique en mentionnant les indications de l'article R 612-4 du code de la consommation ci-après :

1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;

2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;

3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

Le médiateur précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

La mission du médiateur prend fin si l'une au moins des parties refuse la proposition du médiateur ou si les deux parties l'acceptent.

ARTICLE 4 - HONORAIRES ET DEBOURS DES MEDIATEURS

Le GIE MEDIMMOCONSO percevra du Professionnel une cotisation d'un montant de **250 € HT** représentant le coût d'adhésion à son service de médiation pour une durée de trois ans à compter de la date de signature de la convention, au titre des frais

administratifs supportés par le GIE MEDIMMOCONSO.

Pour les demandes de médiation recevables et lorsque le professionnel accepte d'entrer en médiation, le GIE MEDIMMOCONSO percevra du professionnel concerné un honoraire de :

*** Pour les activités : Contractant général**

- 400 € HT/dossier pour 3 entretiens distanciels, par téléphone ou visio-conférence, incluant une proposition de solution.

- Le cas échéant : 150 € HT pour tout entretien distanciel complémentaire.

- 800 € HT/dossier pour 3 entretiens présentiels, avec déplacement du médiateur le plus proche géographiquement du lieu du litige, incluant une proposition de solution.

- Le cas échéant : 300 € HT pour tout entretien distanciel complémentaire.

- Dès le démarrage du premier entretien de médiation, l'honoraire ci-dessus sera dû par le Professionnel en totalité.

D'un commun accord, les montants ci-avant seront indexés une fois par an à la hausse uniquement sur base de la variation de l'indice du coût de la construction publié à la date de signature de la présente convention et celui publié un an plus tard.

Les frais et débours éventuels du médiateur seront facturés comme ci-après :

• Indemnité kilométrique : 0,70 € HT/km

• Autres frais réels (train, hôtel, ...) : sur justificatifs

En cas de besoin de déplacement du médiateur, la lettre de mission adressée par le GIE MEDIMMOCONSO au Professionnel proposera en sus des tarifs ci-dessus un honoraire lié au temps de déplacement du médiateur d'un montant de 60,00 € HT/heure pour les déplacements en métropole et de 600,00 € HT/ 24 heures pour les déplacements dans les DROM que le Professionnel sera libre d'accepter.

Conformément à l'article R 612-1 du code de la consommation, il est rappelé que pour l'exécution de la mission de médiation, le consommateur ou le professionnel peut se faire représenter par une personne de son choix à ses frais et solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés.

ARTICLE 5 - FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

Le GIE MEDIMMOCONSO facturera la cotisation d'adhésion mentionnée à l'article 4 au Professionnel dès la prise d'effet de la présente convention.

Cette cotisation majorée du montant de la TVA au taux en vigueur sera réglée à réception de la facture.

Le GIE MEDIMMOCONSO facturera au professionnel, à compter de la recevabilité de la demande de médiation, l'honoraire de médiation mentionné à l'article 4 outre les indemnités kilométriques et les frais réels liées à l'exécution de ses missions.

Lesdites factures majorées du montant de la TVA au taux en vigueur seront réglées dans les **30 jours maximum** à compter de la réception desdites factures. En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire de 40,00 € HT sera due de plein droit outre les intérêts de retard au taux légal en vigueur.

Le GIE MEDIMMOCONSO rétrocédera ensuite au médiateur compétent saisi les honoraires qui lui sont dus.

ARTICLE 6 - CLAUSE DE SUIVI ET DE REVOYURE POUR LE PROFESSIONNEL

La présente convention étant établie suite aux articles L611-1 et suivants et R612-1 et suivants du code de la consommation précités et les Parties ne disposant pas encore du recul nécessaire sur divers paramètres et notamment sur le volume des dossiers pouvant faire l'objet d'une saisine par le médiateur, il est convenu que les parties prendront contact l'une avec l'autre pour signaler toute difficulté éventuelle et y remédier.

Toute modification de la présente convention devra être soumise préalablement à la CECMC.

ARTICLE 7 - RAPPORT D'ACTIVITE

Le GIE MEDIMMOCONSO établira son rapport d'activité annuel qui sera publié sur son site internet et disponible sur demande.

ARTICLE 8 - DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter de sa prise d'effet.

Pendant cette durée, elle ne peut pas être résiliée sauf cas de force majeure.

Elle prendra effet dès sa signature par les Parties sous réserve du règlement effectif du coût d'adhésion, et prendra fin de plein droit à son échéance sauf accord de renouvellement exprès des parties.

Le GIE MEDIMMOCONSO avertira le professionnel par tout moyen écrit avant l'issue du délai de trois ans, de la possibilité de reconduction.

En cas de non-application de la convention ou de modifications substantielle de celle-ci, la CECMC conformément à l'article L.615-2 du code de la consommation peut décider le retrait du GIE MEDIMMOCONSO de la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où le GIE MEDIMMOCONSO perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

ARTICLE 9 - DIFFEREND - CLAUSE DE MEDIATION

En cas de survenance d'un différend persistant entre les Parties à la convention relatif à l'interprétation ou l'exécution de celle-ci, elles tenteront une issue amiable au besoin par la voie de la médiation.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES

Les données et informations recueillies font l'objet d'un traitement automatisé par MEDIMMOCONSO, 1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222 – 44505 LA BAULE CEDEX.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation de traitement, d'opposition, d'effacement et de portabilité de vos données.

Vous pouvez exercer l'un de ces droits en contactant le responsable de traitement : GIE MEDIMMOCONSO - 1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222 – 44505 LA BAULE CEDEX ou par mail à l'adresse mail contact@medimmoconso.fr

Pour connaître notre politique de confidentialité, veuillez cliquer sur ce lien : https://medimmoconso.fr/politique-de-confidentialite/

TITRE II : CONDITIONS PARTICULIERES

Les présentes conditions particulières constituent le complément des conditions générales auxquelles elles sont annexées et forment un ensemble contractuel indissociable constituant la convention. En cas de conflit entre les conditions générales et les conditions particulières, sur l'activité du Professionnel, ces dernières prévaudront sur les conditions générales.

ARTICLE 1 - CARACTERISTIQUES ET ACTIVITES DU PROFESSIONNEL

Les activités du Professionnel pour lesquelles le service de médiation à la consommation prévu aux présentes conditions générales est mis en place dans le cadre du présent partenariat sont :

L'activité de :
- Contractant général (C01) : Toute prestation liée à cette activité

ARTICLE 2 - DECLARATION DU PROFESSIONNEL

Le professionnel déclare sous sa seule responsabilité exercer la ou les activités dans le cadre strict et conformément à la réglementation applicable à son ou ses activités.

Il s'engage à respecter lesdites réglementations pendant toute la durée du présent contrat.

ARTICLE 3 – INTERLOCUTEURS

Pour l'exécution de la présente convention, les interlocuteurs sont :

- Pour le Professionnel : HENRY JEREMY

- Pour le GIE MEDIMMOCONSO : LARUELLE Anne

L’Administratrice du GIE MEDIMMOCONSO atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 18 avril 2018 et mise à jour le 15 juin 2026 par la CECMC.

Fait à LA BAULE

Signatures

Pour SOCIETE DE CONSTRUCTION ET RENOVATION
le 10-11-2026



Pour MEDIMMOCONSO

