

VotrAsso vous permet d'adhérer par son intermédiaire de la Médiation de l'Assurance.

Cette convention vous permet de mettre en avant l'adhésion de votre structure ZANCHETTA PERE ET FILS - 353040256, comme le prévoit la réglementation, et vous oblige à en respecter les termes.

CONVENTION DE MEDIATION

Entre la Médiation et le professionnel adhérant à l'Association, il est convenu entre les parties qu'elles s'engagent à respecter les dispositions suivantes :

Article 1 : Obligations des parties

1.1 Le Médiateur

Le Médiateur s'engage à respecter les exigences prescrites par le Code de la consommation afin d'être référencé en tant que médiateur de la consommation par la Commission de Contrôle et d'Evaluation de la Médiation de la Consommation.

Le médiateur est indépendant vis-à-vis du professionnel dont il assume la médiation. Il veille scrupuleusement à un parfait équilibre entre les parties durant toute la procédure de médiation.

Le médiateur ne doit pas entreprendre une médiation, ou la poursuivre, sans avoir fait connaître aux parties à la médiation les circonstances qui pourraient affecter son indépendance ou conduire à un conflit d'intérêts, ou être considérées comme telles. Cette obligation subsiste tout au long de la procédure. Si toutefois le litige ne peut être soumis à un autre médiateur, il convient de faire une déclaration de conflit d'intérêt, en rappelant aux parties qu'elles ont le droit de refuser la médiation.

Le médiateur s'engage à effectuer sa mission en toute indépendance et impartialité. Il demeure le garant du bon déroulement de la médiation tout au long du processus.

Il ne peut recevoir de directives d'aucune des parties dans l'exercice de sa mission. Le médiateur agit en toutes circonstances de manière impartiale et se comporte de manière équitable vis-à-vis des parties. Il veille à conserver sa capacité d'écoute tout au long de la médiation.

Il concourt à la recherche d'un accord dans le seul intérêt des parties.

1.2 Le professionnel

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Le recours au Médiateur étant gratuit pour le consommateur, le professionnel s'engage à participer au financement de la Médiation de l'assurance selon les modalités adoptées en Assemblée générale.

Le Professionnel s'engage à respecter les règles et principes de la Charte du Médiateur de l'Assurance, annexée au présent document.

Il communique régulièrement au Médiateur les coordonnées administratives et comptables de ses adhérents et s'engage à informer de tout changement organisationnel éventuel des correspondants désignés.

Article 2 : La saisine du Médiateur et l'instruction des demandes

2.1 L'examen de la recevabilité

La procédure de médiation est une procédure écrite et confidentielle.

En application de l'article L.612-2 du code de la consommation un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 1) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- 2) La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- 3) Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- 4) 4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- 5) Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Hormis ces cas prévus par la loi, le médiateur s'engage à examiner la recevabilité de toute demande d'un consommateur qui a un litige avec un professionnel, lorsque deux mois se sont écoulés après sa première réclamation écrite auprès du professionnel, et ce qu'il ait ou non reçu de réponse de la part du professionnel. Une réclamation écrite désigne tout écrit d'un consommateur actant un mécontentement envers un professionnel, quel que soit le service du professionnel auquel il est adressé. Cet écrit peut être fait sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date (correspondant à la date d'envoi au professionnel, qui fait courir le délai de la possible saisine du médiateur) ainsi que la signature du consommateur ou de son mandataire (avocat, association de défense des consommateurs).

Sauf dispositions prévoyant des délais plus courts, si le médiateur est saisi d'une demande de médiation à la suite d'une réclamation effectuée par écrit auprès du professionnel, à l'issue d'un délai maximal de deux mois à compter de son envoi, il ne pourra pas déclarer sa demande irrecevable pour cause de saisine prématurée au regard des dispositions de l'article L. 612-2 alinéa 1 du Code de la consommation et ce, quel que soit le parcours de la réclamation au sein de l'établissement et qu'il y ait ou non une réponse dudit établissement.

Le consommateur est informé par le Médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, de la recevabilité de sa demande de médiation.

2.2 L'examen du dossier

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 à tous les stades de la médiation ; chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge peuvent se faire assister par leurs conseils au cours du processus de médiation. Elles peuvent décider de recourir aux services d'un expert, d'un consultant ou de tout tiers dont la présence au cours du processus peut aider à la solution du litige.

À compter de la notification de la recevabilité adressée au consommateur, la prescription est suspendue ; celle-ci court à nouveau à compter de la clôture de la procédure de Médiation, pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois, conformément aux termes de l'article 2238 du Code civil.

Le professionnel s'engage à informer le médiateur de toute procédure judiciaire en cours, liée à l'objet de la médiation. Dans ce cas, la procédure de médiation sera interrompue

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de la solution du Médiateur de tout recours judiciaire initié par le professionnel, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Pour examiner le professionnel s'engage à répondre aux demandes d'informations et communication de pièces sollicitées par le Médiateur. Il dispose d'un délai maximum de quatre semaines pour répondre aux demandes de documents émanant du Médiateur de l'Assurance.

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 à tous les stades de la médiation ; chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge peuvent se faire assister par leurs conseils au cours du processus de médiation. Elles peuvent décider de recourir aux services d'un expert, d'un consultant ou de tout tiers dont la présence au cours du processus peut aider à la solution du litige.

À compter de la notification de la recevabilité adressée au consommateur, la prescription est suspendue ; celle-ci court à nouveau à compter de la clôture de la procédure de Médiation, pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois, conformément aux termes de l'article 2238 du Code civil.

Le professionnel s'engage à informer le médiateur de toute procédure judiciaire en cours, liée à l'objet de la médiation. Dans ce cas, la procédure de médiation sera interrompue

La saisine préalable du médiateur entraîne la suspension jusqu'à la signification de la solution du Médiateur de tout recours judiciaire initié par le professionnel, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

2.3 Clôture de la médiation

Le médiateur émet sa proposition de solution dans un délai de 90 jours à compter de la notification de la recevabilité. En cas de litige complexe, le médiateur peut prolonger ce délai. Dans ce cas il en avise immédiatement les parties.

Le médiateur émet une proposition de solution en veillant à protéger les droits des consommateurs.

Il peut également se prononcer en équité, au regard de la situation du consommateur.

Dans le cas où la proposition de solution s'avère totalement défavorable au consommateur, la médiation sera considérée comme close après l'expiration du délai figurant dans la notification adressée au consommateur, sous réserve que celui-ci soit clairement informé de la possibilité de saisir la juridiction compétente.

Les parties disposent d'un délai de 30 jours pour accepter ou refuser la proposition de solution émise par le médiateur

L'organisme professionnel travaillera à l'acquiescement des professionnels et à la mise en œuvre effective des propositions de solutions rendues.

Un éventuel refus de suivre une proposition de solution, émane nécessairement de la Direction Générale du professionnel (et devra être soumis au visa du Président de l'OP.)

Article 3 : Modalités financières

Le recours au Médiateur étant gratuit pour le consommateur, le professionnel s'engage (pour le compte de ses adhérents le cas échéant) à participer au financement de la Médiation de l'assurance selon les modalités adoptées en Assemblée générale

Chaque professionnel adhérent s'engage à payer, à première demande, les coûts de traitement des dossiers recevables dont le médiateur aura été saisi pour son compte.

Le budget de La Médiation étant un budget par répartition, le coût définitif de traitement d'un dossier est établi en fonction des frais réels exposés par la Médiation et du nombre de saisines constatées sur l'année.

Seront appelés à cotisation, auprès de chaque adhérent concerné, en année N+1 les dossiers recevables enregistrés par LMA au cours de l'année N.

Cette convention est établie pour la durée d'adhésion à VotrAsso soit du 18/02/2025 au 31/12/2026.

Fait à Lyon, le 03 mars 2026