



Convention

entre
MEDIMMOCONSO
et
REGIE DES LUMIERES

ENTRE :

REGIE DES LUMIERES

SASU

Capital social : 5000 euros

Adresse : 175 route de vienne, 69008 LYON

Inscrit au RCS : 903950855, LYON

Représenté par BENSAFI Kenza, Président

ci-après dénommée « le Professionnel »

ET

MEDIMMOCONSO

GIE au capital social de 1000,00 €

Ayant son siège social : 1 Allée du Parc Mesemena à 44500 LA BAULE

Adresse administrative : 1 Allée du Parc de Mesemena – Bât A – CS 25222 à 44505 LA BAULE CEDEX ;

RCS SAINT-NAZAIRE n° 823 553 037

Représenté par Madame Anne LARUELLE, Administratrice

Ci-après dénommé « MEDIMMOCONSO »

Dénommés ensemble « Les Parties »

Il est exposé ce qui suit :

Le Professionnel est un agent immobilier dont les caractéristiques sont mentionnées aux conditions particulières de la présente convention.

MEDIMMOCONSO est un groupement 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.

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

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 de MEDIMMOCONSO

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-consommateur;

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

- Anne LARUELLE pour les régions Ouest ;
- Ludovic LEPLAT pour les régions Nord ;
- Ludovic LEPLAT pour les régions Centre ;
- Sandra GALLISSOT pour les régions Sud ;

Le détail desdites régions est précisé sur le site internet de MEDIMMOCONSO. Il pourra être élargi aux DOM TOM et modifié le cas échéant pour répartir au mieux la charge de travail entre les médiateurs. Cette modification fera l'objet d'une information préalable du Professionnel.

b) pour garantir la continuité du service de médiation de la consommation, 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 un lien depuis le site du Professionnel vers le site de 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 de 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 20 000 euros 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 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

MEDIMMOCONSO percevra du Professionnel une cotisation de 198 euros HT représentant le coût d'adhésion à son service de médiation pour une durée de trois ans.

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

- 180 euros HT forfaitaires par demande pour une médiation par entretiens téléphoniques incluant une proposition de solution ;
- 360 euros HT forfaitaires par demande pour une médiation par entretiens présentiels incluant une proposition de solution.

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 : 0,60 euros HT/ km
- Autres frais réels (train, hôtel,...) : sur justificatifs

En cas de besoin de déplacement du médiateur, la lettre de mission adressée par MEDIMMOCONSO au Professionnel proposera en sus des tarifs ci-dessus un honoraire lié au temps de déplacement du médiateur d'un montant de 50 euros HT/heure pour les déplacements en métropole et de 500 euros HT/ 24 heures pour les déplacements dans les DOM TOM, 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

MEDIMMOCONSO facturera la cotisation de 198 euros HT au Professionnel dès la prise d'effet de la présente convention et à chaque renouvellement tacite ou exprès de celle-ci pour une durée de trois ans.

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

MEDIMMOCONSO facturera au professionnel, à compter de la recevabilité de la demande de médiation, outre les indemnités kilométriques et les frais réels liées à l'exécution de ses missions :

- 180 euros HT forfaitaires par demande pour une médiation par entretiens téléphoniques incluant une proposition de solution ;
- 360 euros HT forfaitaires par demande pour une médiation par entretiens présents incluant une proposition de solution.

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.

MEDIMMOCONSO rétrocédera ensuite ces honoraires au médiateur compétent saisi.

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

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.

La présente convention est renouvelable par tacite reconduction sauf préavis de trois mois donné, avant l'issue du délai de trois ans, par une des parties par tout moyen écrit et à défaut d'accusé de réception dudit écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception. MEDIMMOCONSO avertira le professionnel par tout moyen écrit et à défaut d'accusé de réception dudit écrit, par lettre recommandée, quatre mois au moins avant l'issue du délai de trois ans, de la possibilité de reconduction ou de résiliation à l'issue dudit délai de trois ans.

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 de MEDIMMOCONSO de la liste des médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où 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.

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

Le professionnel est un(e) Agent immobilier indépendant et titulaire de la carte professionnelle

N° CPI : 69012021000000184

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 :

Les activités de :

- Transaction sur immeubles et fonds de commerce
- Gestion immobilière
- Syndic de copropriété

ARTICLE 2 - DECLARATION DU PROFESSIONNEL

Le professionnel déclare sous sa seule responsabilité exercer le 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 : BENSAFI Kenza
- pour MEDIMMOCONSO : Anne LARUELLE

L'Administratrice de MEDIMMOCONSO atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 18 avril 2018 mise à jour le 2 août 2019 et le 11 décembre 2020 par la CECMC.

Fait à LA BAULE, le 16/02/2023

Signatures

Pour le Professionnel

Pour MEDIMMOCONSO