

CONVENTION

Entre les soussignés

L'ASSOCIATION MEDIATION-NET et son entité « MEDIATION-NET CONSOMMATION »

34 rue des Epinettes – 75 017 PARIS

Enregistrée auprès de la Préfecture de Paris sous le n° W343004025

Représentée par son Président Monsieur Eric CHARLEMAGNE

Dûment habilité à signer les présentes

Ci-après dénommée : « l'entité de médiation »

ET

La Société JOULA PROVENCE, Nom commercial BOUTARGUE MEYER

Société à Responsabilité limitée

Au capital social de 5 000 euros

Ayant son siège sis 90 Rue d'Italie 13006 MARSEILLE

Immatriculée au RCS de Marseille sous le n° 811 614 437

n° Siret 811 614 437 00010

Représentée par Monsieur Maher BOUKRIS en sa qualité de Gérant

Dûment habilité à signer les présentes

Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement désigné « la partie » et collectivement « les parties »

Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1^{er} « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.¹

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe de la présente convention.

Notamment, l'entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du Code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence

et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

¹ Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par les professionnels. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

Le professionnel La société JOULA PROVENCE, Nom commercial BOUTARGUE MEYER
site internet «www.boutargue-meyer.com»
pour sa part, exerce la profession de :

- Commerce électronique, vente hors magasin (Commerce de gros, demi gros, détail import, export de tous produits de la mer et ses dérivés et tous produits alimentaires ainsi que le conditionnement et la transformation de ces derniers et de tous articles manufacturés)

Dans le (s) secteur (s) :

- Vente en ligne, vente à distance

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit.

Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1^{er} du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

Le professionnel désigne :

MEDIATION-NET comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier,

MEDIATION-NET est compétente pour examiner, sur saisine du consommateur, des litiges de la consommation

Et notamment, tous les litiges relevant de la médiation de la consommation entre le professionnel, la société JOULA PROVENCE, Nom commercial BOUTARGUE MEYER et un client consommateur.

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention, qui exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le Code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Liste des médiateurs :

L'ASSOCIATION MEDIATION-NET

Désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous.
Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC et est susceptible d'évoluer sous le contrôle de la CECMC.

- Monsieur Philippe LEMOULT
- Monsieur Marc GENOYER
- Madame Rosina GELLÉ
- Madame Christine CHEVAL
- Madame Marie-Christine GUERET-VILLERET

Les médiateurs personnes physiques inscrits sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

Le médiateur est invité à motiver ses décisions constatant l'irrecevabilité des demandes de médiation et ses propositions de solution

A réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

Lieu du domicile du/des consommateurs
Connaissance du secteur d'activité du professionnel
Disponibilité du médiateur désigné

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêt, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et agréés par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

Sous ces réserves, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable sauf cas de force majeure.

Article 4 : Engagements du professionnel

Le professionnel :

- assume le coût de la médiation conformément aux dispositions de l'article 6 de la présente convention ;
- n'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de MEDIATION-NET ou du médiateur, personne physique, désigné par MEDIATION-NET
- fait preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;
- informe ses consommateurs de la possibilité de recourir à l'entité de médiation pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention.

Article 5 : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le médiateur, personne physique, peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité



Article 6 : Budget, coût de la médiation et répartition des frais

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

I - Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Frais de gestion administrative de traitement de médiation
- Frais de maintenance et développement du site internet dédié aux litiges de la consommation
- Frais postaux, photocopies nécessaires au traitement des dossiers
- Rétributions versées au médiateur (personne physique) désigné pour régler le litige
- Frais de fonctionnement nécessaires au traitement des dossiers

Si le médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à la charge de l'entité de médiation. En revanche, si le professionnel ou le consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En cas de demande conjointe du professionnel et du consommateur d'une expertise, les frais sont partagés entre les parties au litige. Il est rappelé que 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 du processus de la médiation.

II - Ces frais de prestation de médiation sont financés de la manière suivante :

Partie fixe :

- Abonnement annuel : 160 euros Net

Partie variable :

- Saisie recevable : 60 euros Net
- Médiation simple : 200 euros Net
- Médiation complexe : 450 euros Net

La non recevabilité d'un dossier ne donne pas lieu à une facturation.

Le professionnel n'est informé des saisines et est invité à entrer en médiation, que si celles-ci sont déclarées recevables par le médiateur.

La médiation simple s'effectue à distance.

La médiation complexe nécessite une réunion en présentiel, sur accord préalable du professionnel.

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MEDIATION-NET qui les rétrocède totalement ou en partie au médiateur concerné.



MEDIATION-NET
Consommation

MEDIATION-NET
Médiateur de la consommation
34 rue des Epinettes – 75017 PARIS

Article 7 : durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de (3) TROIS ANS, le mandat de MEDIATION-NET est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans. L'entité de médiation rappellera au professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

La reconduction de la convention doit être soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article 8 : Condition suspensive d'enregistrement

La présente convention est conclue sous la condition suspensive d'enregistrement préalable auprès de la CECMC.

Toute modification de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.



MEDIATION-NET
Consommation

MEDIATION-NET
Médiateur de la consommation
34 rue des Epinettes – 75017 PARIS

Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à son enregistrement au nom de MEDIATION-NET.

En cas de non application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de MEDIATION-NET de la liste de médiateurs notifiés à la Commission Européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

Le Président de l'association MEDIATION-NET atteste que la présente convention est en tous points conformes à celle validée le 11 avril 2018 par la CECMC.

Fait en 2 exemplaires

A Marseille

Le 11/02/2019

Dénomination du Professionnel

Pour JOULA PROVENCE
Mr Maher BOUKRIS, Gérant

Signature

A Paris

Le 11 février 2019

Dénomination de l'Entité de Médiation

Pour MEDIATION-NET
Son Président

Signature

GARL JOULA PROVENCE
90 rue d'Italie
13006 MARSEILLE
Siret : 011 614 437 00010

 Rosina Gellé
MEDIATION-NET Consommation
34, rue des Epinettes - 75017 PARIS
contact@mediation-net.com
www.mediation-net-consommation.com

CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

I- Les principes

MEDIATION-NET Consommation (MNC) met à disposition des professionnels et des consommateurs une équipe formée à la médiation de la consommation et s'engage à respecter les principes et les modalités fixés par l'ordonnance du 20/8/2015 et du décret du 30/10/2015, codifiés aux articles L 611-1 à L 616-3 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

L'équipe est constituée de médiateurs reconnus par leur formation notamment en droit de la consommation et leur expérience dans le métier de la médiation, ainsi que des collaborateurs intervenant en appui du traitement des dossiers de médiation.

Les médiateurs s'engagent à exercer leur mission en toute indépendance et à ne recevoir aucune directive de qui que ce soit.

Ils sont soumis à une obligation de confidentialité. Les parties, le contenu, les faits du dossier ainsi que les solutions proposées demeurent confidentiels.

II- Domaine d'application

La médiation s'applique à tous les litiges opposant un professionnel ayant choisi MEDIATION-NET Consommation comme médiateur, à l'un de ses clients-consommateurs, au sens de l'article L 611-2 du Code de la consommation.

III- Fonctionnement de la médiation

a/ Réception du dossier

MNC reçoit et enregistre tous les dossiers adressés par les consommateurs par courrier ou par internet via le formulaire de saisine, puis adresse dans les 48h un accusé de réception à tout dossier reçu et indiquant les modalités de traitement de son dossier.

Les informations relatives à un dossier sont classées à des fins de statistiques, enquêtes métier, enquêtes satisfaction et rapport annuel.

b/ Etude de recevabilité

L'équipe administrative de MNC s'assure que la demande rentre bien dans le champ d'application de la médiation de la consommation, que le professionnel visé dans la demande ait bien conclu une convention avec MNC et que le litige répond aux critères d'éligibilité.

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir adressé sa réclamation au professionnel concerné. Après le recours interne de celui-ci et si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse du professionnel, ou que celui-ci n'a pas répondu dans un délai de deux mois, le consommateur peut saisir MNC.

MNC prend contact avec le consommateur pour vérifier les conditions de recevabilité du dossier.

Le médiateur décide de la recevabilité de ces dossiers. Il peut réorienter le client vers le recours interne s'il n'a pas eu lieu.

Le professionnel doit avoir indiqué, dans sa réponse à la réclamation du consommateur, les coordonnées du médiateur qu'il a choisi, ainsi que les modalités de sa saisine.

Si la demande de médiation n'est pas recevable, le médiateur informe le consommateur du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier. Si la demande est recevable, le médiateur notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine.

Ainsi trois situations sont envisageables :

- MNC est incompétent : réponse motivée et orientation du consommateur vers le site de la CECMC.
- MNC est compétent mais le consommateur n'a pas tenté au préalable de régler son conflit directement avec le professionnel : orientation du consommateur vers le professionnel concerné.
- MNC est compétent et la demande recevable: contact est pris avec les parties (consommateur et professionnel) et courrier d'entrée en médiation est adressé avec mentions des informations réglementaires.

c/ Instruction du dossier

Le médiateur demande aux deux parties les éléments nécessaires à l'instruction du dossier, puis engage l'étude de celui-ci.

Suivant les modalités convenues, les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit, par téléphone ou en présentiel.

Le médiateur et l'équipe administrative tiennent à jour la fiche de suivi du dossier ainsi que la fiche de synthèse de mission.

d/ Clôture de la médiation

La fin de l'instruction se produit quand un accord est trouvé avec les parties ou, à défaut, lorsque le médiateur propose une solution.

Dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date où le médiateur notifie sa saisine, hors cas complexe, le médiateur formalise cette proposition de solution, en droit et en équité, par courrier adressé au client et au professionnel.

Le médiateur complète la fiche de synthèse de chaque mission de médiation.

Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre la solution proposée par le médiateur, à charge d'en informer par écrit l'autre partie, ainsi que le médiateur et ce dans un délai d'un mois.

Le consommateur peut, s'il le souhaite, poursuivre sa démarche devant les tribunaux compétents.

IV Rapport annuel de la médiation

Chaque année, MNC rédige un rapport sur son activité conforme à l'article R 614-2 du Code de la consommation, lequel comprend notamment le nombre de saisines de MNC, le nombre de propositions rendues, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les professionnels, en tout ou partie.

Le médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de litiges potentiellement répétitifs.

Le médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations.

V Liste des cas d'exclusion

Conformément à l'article L 611-3 du Code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

En outre, selon l'article et L 611-4 du même Code, ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant :

- les services d'intérêt général non économiques ;
- les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Le Professionnel

Pour *JOULA PROVENCE*

L'Entité de Médiation

Pour MEDIATION-NET

SARL JOULA PROVENCE
90 rue d'Italie
13006 MARSEILLE
Siret / 811 611 437 00010

Rosina Gelle
MÉDIATION-NET Consommation
34, rue des Epinettes - 75017 PARIS
contact@mediation-net.com
www.mediation-net-consommation.com