

# COUVERTURE – ZINGUERIE - PLOMBERIE - INSTALLATIONS SANITAIRES CHAUFFAGE CENTRAL – VMC – CLIMATISATION - DÉPANNAGES

SARL au Capital de 40 000 € - R.C. LIMOGES 767 500 036

## BARDET PAILLER & CIE

23 rue Anatole France  
87100 LIMOGES

e-mail : [bardet.pailler@wanadoo.fr](mailto:bardet.pailler@wanadoo.fr)

tél : 05 55 77 31 15  
fax : 05 55 77 72 53

## MÉDIATION

**En tant que consommateur, vous avez la possibilité de tenter une médiation totalement gratuite pour résoudre votre différend.**

De nombreux litiges peuvent être résolus par une médiation. Pour que votre dossier soit recevable au sens de l'article L152-2 du Code de la consommation :

Vous devez avoir tenté, au préalable, de résoudre votre problème directement auprès du professionnel par une réclamation écrite :

- votre réclamation doit avoir été adressée au professionnel depuis moins d'un an,
- votre demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive,
- votre litige ne doit pas avoir été précédemment examiné ou être en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- votre litige doit entrer dans le champ de compétence du médiateur.

### Comment savoir si Médicys peut traiter un litige

Vérifiez que le professionnel qui vous oppose a fait le choix de Médicys

(vous trouverez cette information sur ses factures, ou conditions générales d'utilisation, ou sur son site internet...).

Pour le moment les médiations ne s'effectuent qu'en français.

### Rappel de règles de procédure

La médiation s'effectue en présence d'un huissier de justice médiateur, officier public et ministériel, tiers neutre, impartial et indépendant et obéit à certaines règles :

- **La confidentialité** : la médiation est confidentielle, les propos et documents échangés ne pourront pas être utilisés par la suite devant un juge.
- **La liberté** : les parties peuvent mettre fin à tout moment à la médiation et demander à ce qu'un autre médiateur soit affecté à leur dossier; le médiateur peut également à tout moment demander à être dessaisi de la médiation ; les parties conservent la possibilité de saisir un juge.

Durée de la médiation : sauf cas particuliers, la médiation est encadrée dans un délai de 90 jours à compter de la saisine du médiateur.

### 2 façons de déposer votre dossier

- **En ligne** :  
[www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)  
Vous entrez les coordonnées du professionnel qui vous oppose, décrivez votre litige, indiquez ce que vous souhaitez et joignez tous documents utiles.
- **Par courrier ou courriel** :  
Médicys  
73 Boulevard de Clichy  
75009 Paris  
[contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)  
C'est Médicys qui se chargera du traitement de votre dossier sur la plateforme et vous informera de l'évolution de votre dossier.

### Nous invitons le professionnel à participer à la médiation

Vous ne vous occupez de rien, Médicys contacte pour vous le professionnel pour lui proposer de commencer une médiation. S'il refuse, Médicys vous adressera une attestation de refus. S'il accepte, nous désignons un huissier de justice médiateur géographiquement proche de vous et la médiation peut commencer.

### La médiation

Si vous avez déposé votre dossier en ligne, la médiation s'effectue sur la plateforme, dans le cas contraire le secrétariat du Centre ou le médiateur vous informera des propositions faites et transmettra vos souhaits au professionnel. La médiation prend fin par protocole d'accord en cas d'accord ou par constat d'échec.

### Les tarifs

La médiation est gratuite pour le consommateur, les frais sont supportés en intégralité par le professionnel.

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, en cas de demande conjointe d'expertise les frais sont partagés entre les parties.

### Les Médiateurs de Justice

**Maître Caroline LALIZOU**  
Huissier de justice médiateur  
26 Avenue Elisée Reclus,  
87200 Saint-Junien  
Téléphone : 05 55 02 27 30  
[caroline.lalizou@arctihuis.fr](mailto:caroline.lalizou@arctihuis.fr)

**Maître Jean-François MIURA**  
Huissier de justice médiateur  
8 avenue Jean Jaurès  
87300 BELLAC  
Téléphone : 05 55 68 02 52

Version 01/08/2018