

## Consommateurs, comment saisir le médiateur de Mobilians d'une demande de médiation ? Mode d'emploi

### Rappel :

*La médiation de la consommation assurée par le médiateur de Mobilians couvre les litiges de consommation qui opposent **un client consommateur**, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à **une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés** (cf. liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles, [consultable sur le site du médiateur](#)), **adhérents de MOBILIANS à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain**, à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans cette hypothèse, nous vous invitons à vérifier sur le site <https://mediationcmfm.eu> si votre litige relève de la médiation mise en place par les constructeurs automobiles).*

## Consommateurs, comment saisir le médiateur de Mobilians d'une demande de médiation ? Mode d'emploi

En tant que consommateur, vous pouvez saisir le médiateur de Mobilians par voie électronique sur son site, par courriel ou par courrier simple :

En vous connectant au site du médiateur : <http://www.mediateur-mobilians.fr>.

*OU* par courrier :

En [téléchargeant le formulaire de saisine](#) et en l'envoyant après l'avoir renseigné à : **M. le Médiateur de Mobilians**

43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX

*Ces locaux ne sont pas ouverts au public*

*OU* par courriel : En écrivant à [mediateur@mediateur-mobilians.fr](mailto:mediateur@mediateur-mobilians.fr)

**NB : La procédure est uniquement écrite. Aucun renseignement ne sera donné par téléphone.**

## Consommateurs, comment saisir le médiateur de Mobilians d'une demande de médiation ? **Important**

Il est **primordial**, afin que le médiateur puisse traiter dans les meilleurs délais les saisines qui lui parviennent, que ces dernières soient **renseignées le plus précisément possible**, et mentionnent a minima :

- les coordonnées complètes et valides du demandeur (personne physique et, le cas échéant son représentant : nom et prénom, coordonnées postales et/ou adresse courriel, téléphone),
- les coordonnées du professionnel concerné par la demande,
- la preuve écrite, datant de moins d'un an, que vous avez sollicité les voies de recours internes au professionnel avant de saisir le médiateur (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client ou réclamation, par courrier postal ou par mail...).

Et, dans l'idéal :

- un exposé écrit de la demande,
- la preuve de l'existence du contrat de vente ou de prestation de service (facture, CGV, tout ou partie du contrat de vente, ordre de réparation, bon de commande...) ;
- tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.

## Pas à pas pour saisir le médiateur de Mobilians via le site du médiateur :



The screenshot shows the website header for the mediator. The logo on the left consists of a large blue 'm' followed by the text 'édiateur de obilians' in green. The navigation menu is a dark blue bar with white text: 'ACCUEIL', 'QUI SOMMES-NOUS ? MÉDIATEUR MOBILIANS', 'LA MÉDIATION COMMENT ÇA MARCHE ?', and 'CONTACTEZ-NOUS UNE QUESTION ?'. The 'CONTACTEZ-NOUS' button is highlighted with a blue box, and a blue arrow points to it from a text box on the right. Below the navigation bar, the text 'ACCUEIL' is visible in a light blue bar. The main content area features the heading 'Le médiateur de Mobilians peut vous aider gratuitement' in green. Below this is a photograph of a man in a suit gesturing towards a car, with a faint white outline of a car overlaid on the image.

**Le médiateur de Mobilians peut vous aider gratuitement**

**Vous ne parvenez pas à résoudre un litige avec un professionnel adhérent de Mobilians (ex-CNPA) qui vous a vendu un produit ou un service lié à l'automobile ?**

Pour saisir le médiateur de votre demande de médiation, cliquez sur l'icône « Déposer un dossier ».

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veuillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur ? \*

*\*(Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)*

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

**Rappel :** Le Médiateur de Mobilians est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. liste disponible), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

### À L'ATTENTION DES CONSOmmATEURS

Comment remplir le  
formulaire de saisine ?

### À L'ATTENTION DES PROFESSIONNELS

Le Médiateur de  
Mobilians réservé aux  
adhérents de Mobilians

### RAPPORTS D'ACTIVITÉ

- 2020
- 2019
- 2017/18

À la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? », choisissez « oui » ou « non ».

Si vous avez répondu « non » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur ? \*

*\*(Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)*

Oui  Non

**Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation étant réservée à des consommateurs ou à leur représentant.**

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Rappel : la saisine d'un médiateur de la consommation est **réservée à des consommateurs** ou à leur représentant.

Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » ...

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur ? \*

*\*(Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)*

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? », vous devez indiquer si le professionnel est adhérent de MOBILIANS :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui  Non  Je ne sais pas

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, les services du médiateur de Mobilians sont réservés aux seules entreprises adhérentes de MOBILIANS.



Si vous avez répondu « non » à la question « Le professionnel est-il adhérent de MOBILIANS (ex-CNPA) ? » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui  Non  Je ne sais pas

**Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation étant réservée aux litiges impliquant un adhérent de Mobilians (ex-CNPA).**

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Si le professionnel n'est pas adhérent de Mobilians (ex-CNPA), le consommateur doit saisir le médiateur dont les coordonnées figurent sur les documents commerciaux du professionnel ou, le cas échéant, sur son site internet.

Si vous avez répondu « Je ne sais pas » à la question « Le professionnel est-il adhérent de MOBILIANS (ex-CNPA) ? » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veuillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui  Non  Je ne sais pas

**Votre demande ne peut pour l'instant pas être enregistrée, la médiation étant réservée aux litiges impliquant un adhérent de Mobilians (ex-CNPA). Pour savoir si le professionnel concerné est adhérent de Mobilians, vous êtes invité à contacter le bureau de Mobilians situé dans la région où il est établi (coordonnées à l'adresse : <https://www.mobilians.fr/regions>).**

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Si vous avez répondu « oui » à la question « Le professionnel est-il adhérent de MOBILIANS (ex-CNPA)? », vous devrez indiquer si vous avez contacté l'entreprise ou son service clients avant de saisir le médiateur :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation ne peut intervenir si vous avez introduit votre demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel. Si votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an, votre dossier n'est pas recevable.

Si vous avez répondu « oui » à la question « Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ? » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Si vous avez répondu « non » à la question « Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ? » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui  Non

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation ne peut intervenir si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Ce contact doit dater **de moins d'un an**.

Si vous avez bien contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs :  
vous devrez indiquer si votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an, ou non :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation ne peut intervenir si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une **réclamation écrite datant de moins d'un an** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. En l'absence d'une telle justification, votre demande n'est pas recevable.

Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui  Non

**Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur de Mobilians dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.**

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Votre demande de médiation n'est pas recevable.

Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte a moins d'un an :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.



Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte à moins d'un an,  
le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation est un règlement amiable des litiges, et ne peut intervenir si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui  Non

**Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.**

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Votre demande de médiation n'est pas recevable.

Si le litige n'a pas été précédemment examiné et n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Votre demande a pour motif :

*Cocher la case correspondante*

- Abonnement à un service de mobilité partagée
- Accessoire indispensable au véhicule fait défaut (certificat d'immatriculation, carnet d'entretien, clé...)
- Accident avec un véhicule loué/prêté
- Conditions générales de vente
- Commande non conforme au contrat
- Contestation du prix ou de la facture
- Loyer en cas de location de véhicules en longue durée
- Loyer en cas de location de véhicules en LOA
- Défaut ou dysfonctionnement : pièce détachée
- Défaut ou dysfonctionnement : véhicule neuf (inclut vice caché)
- Défaut ou dysfonctionnement : véhicule d'occasion
- Droit de rétractation
- Garantie : véhicule neuf (garantie constructeur ou importateur)
- Garantie : véhicule d'occasion
- Inexécution de la prestation ou du service
- Infraction ou faute imputée au client
- Interprétation ou exécution du contrat
- Mauvaise exécution de la prestation ou du service
- Mauvaise information ou défaut d'information sur le prix de la prestation ou du service
- Mode de paiement/refus de paiement
- Non présentation à l'examen du permis de conduire
- Pratiques commerciales déloyales ou trompeuses
- Reprise véhicule d'occasion
- Véhicule gagé
- Vol du véhicule loué/prêté
- Autre

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée car le Médiateur de Mobilians n'est pas compétent pour ce type de litige. Vous êtes invités à vous rapprocher du professionnel pour savoir quel est le médiateur que vous pouvez contacter.

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée, le Médiateur de Mobilians n'étant pas compétent pour intervenir dans un différend impliquant directement un constructeur ou un importateur automobile. Vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Exemple : vous avez choisi « Inexécution de la prestation ou du service » à la page précédente :  
vous être ensuite invité à préciser l'activité du professionnel concerné (1/2) :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veuillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le litige vous oppose à :

*Cocher la case correspondante*

- H05 - Assurance (société d'assurance ou mutuelle)
- H02 - Banque ou établissement de crédit
- G01 - Constructeur
- G07 - Contrôle technique de véhicules
- G10 - Dépannage – remorquage
- G11 – Enlèvement de véhicules, fourrière
- G15 – Formation des conducteurs (auto-école)
- G14 - Lavage de véhicules (haute pression...)
- G03 - Location de véhicules en courte durée (hors services de mobilité partagée)
- G02 - Location de véhicules en longue durée ou location avec option d'achat
- G01 - Mandataire automobile en véhicules neufs ou d'occasion
- G08 - Parc de stationnement couvert ou non
- G12 - Recycleur de véhicules hors d'usage (VHU)

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée, le Médiateur de Mobilians n'étant compétent pour intervenir que si le litige implique une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés figurant dans la liste ci-dessus. Vous êtes invité à vous rapprocher du professionnel pour savoir quel est le médiateur que vous pouvez contacter.

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée, le Médiateur de Mobilians n'étant pas compétent pour intervenir dans un différend impliquant directement un constructeur ou un importateur automobile. Vous êtes invité à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée, le Médiateur de Mobilians n'étant compétent pour intervenir que si le litige implique une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés figurant dans la liste ci-dessus. Vous êtes invité à vous rapprocher du professionnel pour savoir quel est le médiateur que vous pouvez contacter.

Exemple : vous avez choisi « Inexécution de la prestation ou du service » à la page précédente :  
vous être ensuite invité à préciser l'activité du professionnel concerné (2/2) :

- G05 - Réparateur : 2/3 roues
- G05 - Réparateur : agent de marque
- G05 - Réparateur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G05 - Réparateur : carrossier spécialisé
- G05 - Réparateur : centre de réparation multimarque
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G05 - Réparateur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G05 - Réparateur : indépendant ou artisan
- G05 - Réparateur : installateur agréé nouvelles énergies (GPLc, rétrofit, biocarburants...)
- G06 - Réparateur : engins motorisés « non réceptionnés » (mini-motos, quads, engins de déplacement personnel...)
- G13 - Distribution de carburant (station-service)
- G03 - Services de mobilité partagée (ex. « vélopartage »...)
- G01 - Vendeur : 2/3 roues (cycles, cyclomoteurs, motocycles...)
- G01 - Vendeur : agent de marque
- G01 - Vendeur : camping-car et autres véhicules de loisir
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules particuliers (véhicule de tourisme, voiturette)
- G01 - Vendeur : concessionnaire en véhicules utilitaires ou industriels
- G01 - Vendeur : négociant indépendant en véhicules d'occasion
- G06 - Vendeur : engins motorisés non réceptionnés (mini-motos, quads, engins de déplacement personnel...)
- G04 - Vendeur de pièces détachées ou accessoires
- Autre activité

Attention ! Votre demande ne peut pas être enregistrée, le Médiateur de Mobilians n'étant compétent pour intervenir que si le litige implique une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés figurant dans la liste ci-dessus.

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Exemple : vous avez choisi « G14 – Lavage de véhicules (haute pression...) ». Renseignez ensuite vos coordonnées :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

### Vos coordonnées

|                         |               |          |
|-------------------------|---------------|----------|
| Sélectionnez le titre * | Nom *         | Prénom * |
| Adresse *               | Code Postal * | Ville *  |
| Sélectionnez le pays *  |               |          |
| Téléphone               |               |          |
| Courriel *              |               |          |
| Répétez le courriel *   |               |          |

Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de donner les coordonnées précises auxquelles le médiateur pourra vous joindre pour échanger (a minima une adresse courriel valide, ainsi qu'un numéro de téléphone).

Une fois vos coordonnées saisies, il vous sera demandé si vous êtes représenté par une tierce personne ou par une association de consommateurs :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Êtes-vous représenté par une tierce personne ou une association de consommateurs.

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT



Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous représenté par une tierce personne ou par une association de consommateurs ? », vous devrez renseigner les coordonnées de ce représentant pour pouvoir continuer :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veuillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le cas échéant, coordonnées de votre représentant

|   |                                  |                             |
|---|----------------------------------|-----------------------------|
| Sélectionnez le titre <input type="text"/>          | Nom <input type="text"/>         | Prénom <input type="text"/> |
| Dénomination et Raison Sociale <input type="text"/> |                                  |                             |
| Adresse <input type="text"/>                        | Code Postal <input type="text"/> | Ville <input type="text"/>  |
| Sélectionnez le pays <input type="text"/>           |                                  |                             |
| Téléphone <input type="text"/>                      |                                  |                             |
| Courriel * <input type="text"/>                     |                                  |                             |
| Répétez le courriel * <input type="text"/>          |                                  |                             |

*Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).*

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de donner les coordonnées précises auxquelles le médiateur pourra joindre votre représentant pour échanger (a minima une adresse courriel valide, ainsi qu'un numéro de téléphone).

Une fois ces champs renseignés, vous serez invité immédiatement à renseigner les coordonnées du professionnel (page suivante).

Si vous avez répondu « non » à la question « Êtes-vous représenté par une tierce personne ou par une association de consommateurs ? », vous serez invité immédiatement à renseigner les coordonnées du professionnel :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Coordonnées de l'entreprise ou du professionnel concerné

|  |                          |                             |
|--|--------------------------|-----------------------------|
| Sélectionnez le titre <input type="text"/> | Nom <input type="text"/> | Prénom <input type="text"/> |
| Raison Sociale *                           |                          |                             |
| Adresse *                                  | Code Postal *            | Ville *                     |
| Téléphone <input type="text"/>             |                          |                             |
| Courriel <input type="text"/>              |                          |                             |
| Répétez le courriel <input type="text"/>   |                          |                             |

Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de donner les coordonnées précises auxquelles le médiateur pourra joindre le professionnel pour échanger (a minima une adresse courriel valide, ainsi qu'un numéro de téléphone).

Précisez votre demande vis-à-vis du professionnel :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veuillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Bref exposé du litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs)

N° Facture / Devis / Client (si pertinent)

Commentaires(\*)

*Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).*

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins celui marqué d'un astérisque), qui pourront servir au médiateur pour évaluer la situation.

Il vous sera demandé si le professionnel a déjà partiellement résolu votre litige :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?

Oui  Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Si vous avez répondu « non » à la question « Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Qu'attendez-vous maintenant du professionnel ? (indiquer précisément ce que vous demandez) :

Commentaires(\*)

NB : il est important de renseigner soigneusement ce champ et de préciser votre demande.

*Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).*

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Si vous avez répondu « oui » à la question « Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige » :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Qu'attendez-vous maintenant du professionnel ? (indiquer précisément ce que vous demandez) :

Commentaires(\*)

NB : il est important de renseigner soigneusement ce champ et de préciser votre demande.

*Les champs requis sont identifiés par une étoile (\*).*

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Ajoutez à présent tous les documents permettant la compréhension du litige et de votre demande :

## SAISIR LE MÉDIATEUR

Veillez compléter et/ou confirmer les informations ci-dessous.

Téléchargez les documents permettant la compréhension du litige et de la demande (joindre des copies scannées) :

*Exemple : contrat de vente ou de prestation de services, contrat de garantie, contrat d'entretien, contrat de service après-vente, éventuelles factures (recto et verso), ordre de réparation, rapports d'expertise, bon de commande, conditions générales du professionnel, devis, annonce publicitaire ou offre commerciale et plus généralement tout autre écrit (courrier, courriel, fax...) échangé avec le professionnel ou tout autre document justifiant votre demande.*



NB : il est important de fournir toutes les pièces et éléments utiles en votre possession, qui pourront servir au médiateur pour évaluer la situation (ex: contrat de vente / prestation de services / garantie / entretien / service après-vente, éventuelles factures (recto et verso), ordre de réparation, rapports d'expertise, bon de commande, conditions générales du professionnel, devis, annonce publicitaire ou offre commerciale et plus généralement tout autre écrit tel que courrier, courriel, fax...).

**Dans une nouvelle page, il vous sera demandé de compléter et/ou confirmer les informations saisies jusqu'à cette étape :**

- Votre demande a pour motif : ...
- Le litige vous oppose à :
- Vos coordonnées
- Coordonnées de l'entreprise ou du professionnel concerné
- Bref exposé du litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs)
- Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?
- Qu'attendez-vous maintenant du professionnel ? (indiquer précisément ce que vous demandez) :

Si les informations renseignées ne vous conviennent pas, vous pouvez revenir en arrière pour modifier votre formulaire en cliquant sur :

[REVENIR EN ARRIÈRE](#)

Si les informations renseignées vous conviennent, vous pouvez soumettre votre dossier au médiateur en cliquant sur :

[OUI, JE VALIDE MON DOSSIER](#)



## Et après ?

***Une fois que vous avez rempli et envoyé votre formulaire de saisine du médiateur de Mobilians :***

Dans ce cas, un message indiquant « Votre dossier a été créé avec succès » apparaîtra. Puis le message suivant :

### Confirmation

Votre dossier de médiation a été créé, et un courriel vous a été envoyé. Ce dernier contient le numéro de votre dossier, ainsi qu'un mot de passe vous permettant de vous connecter à votre espace de gestion.

C'est principalement par courriel et par le biais de cet espace de gestion que nous communiquerons ensemble.

Il est possible que nous revenions vers vous afin d'obtenir plus de renseignements.

Plus vite nous disposons de toutes les informations nécessaires, plus vite nous pouvons établir la recevabilité de votre dossier, car nous disposons pour cela d'un délai de 21 jours.