



Conformément *aux articles L.612-1 à L.612-5 du Code de la consommation*, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un Médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

A cet effet, la **SELAS JUSTIFIRST** garantit à tout consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- 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,
- La demande est manifestement infondée ou abusive,
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- 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,
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence,
- Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Le Centre de la Médiation désignera un Médiateur géographiquement proche de chez vous. Le médiateur va procéder en un premier temps à l'examen de la recevabilité de votre dossier puis si celui-ci est recevable débutera le processus de médiation. Conformément *aux articles L.612-1 à L.612-5 du Code de la consommation*, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.