



PROFESSIONNELS : RAPPEL DE VOS OBLIGATIONS LEGALES

Depuis le 1^{er} janvier 2016, il incombe aux professionnels de :

- Mettre en place une médiation des litiges de consommation qui soit accessible par voie électronique et/ou postale et gratuite pour les consommateurs ;
- Informer les consommateurs du nom du médiateur ainsi désigné (par le biais des CGV, site Internet, bons de commande et autres documents commerciaux opportuns)

L'Ordonnance du 20 août et le Décret du 30 octobre 2015 font obligation aux professionnels (*sous peine de sanctions administratives pouvant atteindre 15 000 euros pour une personne morale*).

CONVENTION SNEC / AME

Le SNEC, Syndicat National de l'Équipement de la Cuisine dont le siège administratif est :

198, allée de Viadorée – 69480 – ANSE - / Tél : 09 54 92 06 00 / Mail : info@sneec.org

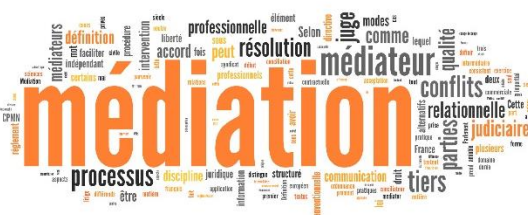
&

l'AME, Association des Médiateurs Européens dont le siège est AME CONSO, 11, Place Dauphine – 75001 PARIS - ont signé une Convention de Partenariat dite « Convention de Médiation A.M.E / SNEC ».

L'entité de médiation AME est référencée depuis le 27 Juillet 2016 en qualité d'entité de médiation de la consommation par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, seul organisme habilité à le faire.

COMMENT ?

L'adhésion annuelle à l'A.M.E est prise en charge intégralement par le SNEC sous réserve d'en être adhérent.



Indiquer dans vos CGV, la mention **MEDIATION CONSOMMATION A L'USAGE EXCLUSIF DES ADHERENTS SNEC** :

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

En application des articles L.152-1 et R.152-1 du code de la consommation sous réserve d'avoir d'abord adressé une réclamation écrite à votre service clientèle à l'adresse [indiquer l'adresse de contact service clientèle de l'entreprise] qui doit être restée infructueuse alors le client insatisfait peut avoir recours gratuitement au service de médiation de l'AME (Association des Médiateurs Européens).

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS

Tout litige relatif aux ventes de fournitures conclues en application des présentes conditions générales de vente, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient notamment pas pu être résolu à l'amiable entre le cuisiniste et le client, seront soumis aux tribunaux compétents.



Retrouver toutes ces informations sur notre espace [SNEC PRO](#)