



20 Chemin de Biskalundegia 64240 Hasparren

N° SIRET : 432 025 708 000 79

N ° déclaration activité : 72640239164

## Dispositif de médiation

La médiation de la consommation est un processus volontaire, confidentiel et rapide, de résolution amiable des litiges, qui permet de résoudre non seulement le différend mais également de rétablir le lien de confiance entre le consommateur et le professionnel.

En cas de litige, le consommateur doit se rapprocher de Coup de Pouce pour tenter de résoudre le différend. La demande doit être faite par mail à l'adresse suivante [coupdepouce64600@gmail.com](mailto:coupdepouce64600@gmail.com).

Coup de Pouce mettra tout en œuvre pour faire suite à la demande dans un délai le plus bref et prendre en considération les arguments avancés. Une réponse sera donc envoyée pour porter des explications supplémentaires et avancer une solution amiable.

Si aucune solution amiable ne peut être envisagée, Coup de Pouce indiquera donc au consommateur le nom d'un médiateur en occurrence Bayonne Médiation et la demande pourra être effectuée sur leur Site Internet <https://www.bayonne-mediation.com/>

Voici leur procédure :

### COMMENT ENGAGER une MEDIATION de la CONSOMMATION

1. Préalablement, le consommateur doit avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel (service Clientèle, SAV, etc..) par une réclamation écrite. Il doit avoir introduit cette réclamation depuis MOINS d'UN AN
2. Le consommateur insatisfait remplit un formulaire de demande de médiation en ligne [www.bayonnemediation.com](http://www.bayonnemediation.com), ou adresse sa demande par courrier, en joignant ses justificatifs
3. A réception, le médiateur accuse réception de la demande, en ligne ou par courrier. Si nécessaire, il sollicite du consommateur des pièces complémentaires portant soit sur la recevabilité de sa demande, notamment la justification de ses démarches directement auprès du professionnel, soit sur le fond de sa réclamation.
4. Dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de la demande, le médiateur informe le consommateur :
  - ✓ soit du rejet de sa demande aux motifs prévus à l'article L612-2\* du code de la consommation
  - ✓ soit de la recevabilité de sa demande de médiation, que le médiateur notifie également au professionnel, en rappelant aux parties que :
    - ⇒ La médiation est un processus volontaire dont elles peuvent se retirer à tout moment.
    - ⇒ La médiation est un processus structuré confidentiel,
    - ⇒ Le médiateur est indépendant et impartial. Il ne peut recevoir aucune instruction des parties.
    - ⇒ Le médiateur s'engage à respecter toutes les dispositions du code de la consommation et les prescriptions de la CHARTE de la MEDIATION de la CONSOMMATION de BAYONNE MEDIATION

Les parties peuvent être assistées ou représentées par un avocat ou toute personne de leur choix. Elles peuvent solliciter l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre elles.