



## Formulaire de saisine du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé

Pour un traitement plus rapide de votre demande, vous pouvez également saisir le Médiateur en ligne : [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr) !



Afin d'assurer la rapidité de votre dossier, merci de bien vouloir remplir l'ensemble des champs ci-dessous.

Date du recours au médiateur : .....

### // VOS DEMARCHES PREALABLES

Le recours au Médiateur n'est possible que dans un délai de 12 mois suivant l'envoi **d'une réclamation écrite** auprès du commerçant puis du service client, selon les modalités prévues par l'enseigne, et uniquement si votre litige n'a pas été précédemment ou n'est pas actuellement examiné par un médiateur, une autre instance ou par un tribunal.

### // LES COORDONNEES DES PARTIES A LA MEDIATION

#### Coordonnées du demandeur (client/représentant)

Civilité : Madame  Monsieur

Nom de l'instance [si représentant] : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse e-mail : .....

Téléphone : .....

Adresse : .....

Code postal : .....

Ville : .....

Pays : .....

#### Coordonnées du point de vente concerné :

*Nb : en cas de doute, renseignez-vous en point de vente ou sur le site de vente en ligne.*

Enseigne : .....

Adresse : .....

Code postal : .....

Ville : .....

Pays : .....

Téléphone : .....

Adresse e-mail : .....

## // LE THEME DE VOTRE DEMANDE

Votre litige concerne :

Qualité

Livraison

Conditions promotionnelles

Prestations contractuelles non fournies

Conformité

Autre [préciser] : .....

Paiement

## // LES RAISONS DE VOTRE DEMARCHE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

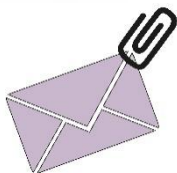
.....

.....

.....

.....

Je déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de mes droits figurant dans la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé.



**Merci de joindre impérativement la copie des pièces justificatives suivantes concernant votre litige :**

- Ensemble des **courriers échangés** avec le professionnel ;
- Preuve de **fin des procédures de réclamations préalables** le cas échéant (services réclamations/clients...selon l'enseigne) ;
- **Preuve d'achat** (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat ;
- **Autres documents** nécessaires à la compréhension de la demande (extraits de contrats, CGV, clauses de garantie...)

ET DE L'ENVOYER PAR **COURRIER** (SANS AGRAFE) A :

**Médiateur du Commerce Coopératif et Associé**  
**FCA**  
**77, rue de Lourmel**  
**75015 Paris**

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement destinées à la procédure de médiation. La FCA est responsable du traitement des données destinées au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris.