

## RÉCLAMATION / CONTESTATION / MÉDIATION

Les réclamations éventuelles devront nous parvenir au plus tard 30 jours après la fin des travaux, sauf si la responsabilité de la société est engagée pour une durée plus longue en vertu des textes législatifs et réglementaires en vigueur (couverture décennale). Tout problème invoqué par le client sur une partie du travail réalisé ne l'autorise pas à suspendre le paiement du travail achevé. La réclamation doit être adressée par écrit en lettre recommandée à l'adresse du siège social en vigueur de la société.

Toute contestation doit être notifiée à l'adresse du siège social en vigueur de la société, par lettre recommandée. Dans l'hypothèse où, du fait de son âge, de son isolement, de sa situation physique ou psychologique, de son absence de connaissance de la langue française, le client ne serait pas en mesure de signer seul le devis, il lui appartient de se faire assister par toute personne de son choix. À défaut, la société sera en droit de refuser d'exécuter les travaux.

Toute contestation relève du Tribunal de Commerce de Chambéry auquel il est attribué compétence exclusive.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

**COGEBAT** a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **15750/VM/2501** la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Nioست
- Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)