Mediavet

CONVENTION CADRE

Entre les soussignés

MEDIAVET, 126 chemin de l'abreuvoir – 38410 Saint Martin d'Uriage, représenté par M. Christian DIAZ,
Ci-après dénommée : « L'entité de médiation » .

Et

Le CLUB FRANCAIS DU WHIPPET (CFW), 62, rue d'Anjou – 35370 ARGENTRE DU PLESSIS (clubfrancaisduwhippet@gmail.com), représenté par Mr Pascal PELLEN-MUSSI, président,
Ci-après dénommé : « le professionnel »

Ci-après individuellement dénommé « la partie » et collectivement « les parties ».

Il a tout d'abord été rappelé ce qui suit :

Dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, médiation conventionnelle prévue au titre 1er « Médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation, l'article L.612-1 du Code de la consommation a reconnu le droit pour tout consommateur de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation (personne physique ou morale) en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel[1].

Ce mode de règlement des litiges a été mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation. La CECMC est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

[1] Le professionnel est tenu d'informer le consommateur des coordonnées du médiateur dont il relève. Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment). Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le professionnel et le consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel doit donner également les coordonnées de ce médiateur afin de permettre au consommateur d'y recourir. La médiation de la consommation est gratuite pour les consommateurs, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers de médiation étant pris en charge par le professionnel. Elle ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Elle doit être conduite dans un délai maximal de 90 jours à compter de la notification aux parties par le médiateur de sa saisine. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé ; les parties en sont alors informées.

PPM

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel-adhérent du **CFW** un service de médiation auquel il peut adhérer. Elle a également élaboré un processus de médiation, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, qui figure en annexe de la présente convention.

Notamment, l'entité de médiation déclare avoir organisé les prestations de services de médiation qu'elle offre en conformité avec l'article L. 613-1 du Code de la consommation. Cet article prévoit que le médiateur de la consommation accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Le **CFW** pour sa part représente les professionnels-adhérents à sa structure, lesquels exercent une ou des activité(s) dans le secteur lié aux animaux domestiques (élevage, pensions, toilettage, commerce, éducation, dressage...).

Les parties se sont rapprochées afin d'organiser le recours à la médiation de la consommation prévue par lesdites dispositions et pour convenir de ce qui suit :

Article premier : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation entre les parties en application des dispositions du titre 1er du Livre VI du Code de la consommation en vue du règlement des litiges de consommation au sens de l'article L.611-1 du même code.

Le **CFW** recommande MEDIAVET comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre l'un de ses adhérents et l'un des clients consommateurs de celui-ci.

Il appartient à chaque professionnel-adhérent qui souhaite relever de l'entité de médiation « MEDIAVET » de formaliser son adhésion de manière simplifiée :

- Par une inscription en ligne sur le site internet de MEDIAVET ;
- En informant le **CFW** de son souhait de bénéficier de la présente convention-cadre. Cette adhésion simplifiée comportera en annexe la présente convention-cadre et le processus de médiation « MEDIAVET ».

Chaque professionnel-adhérent reste libre de désigner Mediavet dans le cadre de la présente convention-cadre ; toutefois, il est précisé que conformément aux articles L.612-1 et L.613-1 du code de la consommation, le médiateur de la consommation que tout professionnel doit désigner doit l'être **pour une durée minimale de 3 ans** et que les coordonnées de ce médiateur doivent être mentionnées sur le site Internet, les conditions générales de vente ou de service, les factures du professionnel (article L.616.1 et R.616-1 du code de la consommation). L'absence de telles mentions est susceptible d'une amende administrative (article L.641-1 du code de la consommation). **Le professionnel-adhérent ne peut pas désigner ponctuellement**

MEDIAVET ou tout autre médiateur de la consommation lors de la survenance d'un litige sans s'engager pour 3 ans.

Aussi, la désignation simplifiée de MEDIAVET par chaque professionnel-adhérent souhaitant bénéficier des termes de la présente convention-cadre devra être effectuée dans les 3 mois suivant la signature de la convention-cadre. De même, les nouveaux adhérents pourront bénéficier des dispositions de la présente convention cadre en désignant MEDIAVET dans les 3 mois qui suivront leur adhésion. Ces délais passés, MEDIAVET considèrera que les adhérents-professionnels ne s'étant pas inscrits via l'adhésion simplifiée ont choisi un autre médiateur de la consommation.

Par son adhésion, le professionnel-adhérent s'engage pour la durée de la présente convention conclue pour une durée de 3 ans.

En particulier, MEDIAVET est compétent pour examiner, sur saisine recevable du consommateur, des litiges de la consommation **au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre l'un des professionnels adhérents au CFW et un client-consommateur.**

Article 2 : Engagements de l'entité de médiation

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel. Il est néanmoins précisé que MEDIAVET ne sera pas tenu de prendre en charge la médiation de litiges ayant pris naissance avant la désignation de MEDIAVET par le professionnel-adhérent.

L'entité de médiation désigne et met à disposition des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article 3 de la présente convention. Ils exerceront leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation : écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

L'entité de médiation met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tous moyens leur permettant d'accomplir pleinement leur mission sans pour autant interférer dans le processus de médiation.

Elle s'assure du respect du processus interne mis en place pour le traitement des dossiers de médiation qui figure en annexe 1. Elle veille en particulier au respect du délai de traitement imposé par le code de la consommation.

Elle met à jour son site internet consacré à la médiation de la consommation qui doit notamment permettre aux consommateurs de déposer en ligne leur demande de médiation.

Si elle a pour objet de proposer différents types de médiation dont la médiation de la consommation, elle se dote d'un budget spécifique et suffisant pour accomplir sa mission de médiation de la consommation et d'un site internet autonome et spécifique.

Tout dossier susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

Article 3 : Liste des médiateurs :

MEDIAVET désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste ci-dessous. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC :

- Franck DHOTE,

Docteur vétérinaire, docteur ès Sciences, expert de justice, titulaire du Diplôme Universitaire de Médiation de l'Université de Lyon.

- Christian DIAZ, Docteur vétérinaire

Docteur vétérinaire, expert de justice, titulaire du Diplôme Universitaire de Médiation de l'Université de Toulouse.

Les médiateurs, personnes physiques inscrits, sur cette liste répondent aux conditions suivantes :

- avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- ne pas être en conflit d'intérêts ou le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ces médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction, ni des parties au litige de la consommation, ni de l'entité de médiation.

À réception de chaque saisine de consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- Proximité du lieu du domicile du consommateur par rapport au lieu d'exercice du médiateur ;
- Connaissances techniques spécifiques éventuelles de chaque médiateur pour les dossiers nécessitant une compétence technique particulière ;
- Absence de lien avec le consommateur ou le professionnel permettant d'éviter tout risque de conflits d'intérêts.

En application de l'article R.613-1 du Code de la consommation, chaque médiateur, personne physique désignée, informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur, personne physique.

De même, si le professionnel-adhérent ou le consommateur estime qu'une circonstance est de nature à affecter l'indépendance ou l'impartialité du médiateur désigné, ou de nature à créer un conflit d'intérêts, il peut demander la désignation, s'il existe, d'un autre médiateur, personne physique figurant sur la liste de ceux affectés à la convention signée avec le professionnel et agréé

par la CECMC.

Dans ces cas, l'entité de médiation pourvoit autant que possible au remplacement de la personne physique initialement désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation qui pourrait la remplacer.

En dehors de ces réserves et sauf cas de force majeure, le médiateur, personne physique, n'est pas révocable ou remplaçable. L'entité MEDIAVET informera la CECMC de toute situation de conflit d'intérêt et des suites réservées.

Article 4 : Engagements du professionnel

Le **CFW** s'engage :

- A ne pas interférer de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation de MEDIAVET ou du médiateur, personne physique, désigné par MEDIAVET ;

- A faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le médiateur, personne physique ;

- A informer ses adhérents de la possibilité pour leurs clients consommateurs de recourir à l'entité de médiation MEDIAVET pour le règlement amiable des litiges de la consommation et de l'existence de la présente convention ;

  A fournir annuellement à MEDIAVET la liste récapitulative des professionnels-adhérents du **CFW** qui ont déclaré au **CFW** avoir désigné MEDIAVET comme médiateur de la consommation dans le cadre de la présente convention cadre ;

- A informer ses adhérents des modalités pratiques d'adhésion à la médiation « MEDIAVET » ;

- A régler la cotisation prévue à l'article 6 de la présente convention.

Article 5 : Confidentialité

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, l'entité de médiation et le médiateur, personne physique, ne pourront en aucun cas être appelés à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.
Le médiateur, personne physique peut, avec l'accord du professionnel et du consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

PPM

Article 6 : Budget, coût de la médiation et répartition des frais

L'entité de médiation détermine, dans son budget de fonctionnement, un budget distinct et suffisant pour la médiation des litiges de la consommation.

1. Ce budget est destiné à couvrir notamment les frais suivants :

- Frais de création, de développement et de maintenance du site internet *mediavet.net* ;
- Frais postaux et de photocopies ;
- Frais de gestion administrative des demandes de médiation ;
- Rétribution du médiateur, personne physique, désignée pour la conduite de la médiation ;

2. Ces frais sont financés de la manière suivante :

- Une cotisation valable pour les 3 années prévues par la présente convention sera versée par le **CFW** à MEDIAVET. Le montant de la cotisation est fixé 45 euros H.T. (54 euros T.T.C) et par professionnel-adhérent ayant décidé de désigner MEDIAVET comme médiateur de la consommation, soit une réduction de 40% sur le tarif de base. Le versement se fera sur facture émise par MEDIAVET 2 mois après la signature de la convention-cadre, puis annuellement et au besoin pour les nouveaux adhérents.

- Aucune facturation ne sera établie lorsque la demande de médiation est estimée non recevable par MEDIAVET ou par le médiateur désigné par MEDIAVET ;

- La prestation de médiation sera facturée à hauteur de 140 euros HT. Les médiations concernant un litige ayant pris naissance AVANT la désignation du médiateur seront facturées avec application d'un coefficient multiplicateur 2 (soit 280 euros HT).

- Dossier concernant un litige ayant pris naissance AVANT la désignation du médiateur : Les tarifs ci-dessus seront affectés d'un coefficient multiplicateur 2 (Ex : 280 euros HT pour une médiation de niveau 1)

Le paiement des honoraires correspondant à l'examen d'un dossier de médiation par le médiateur, personne physique, se fait auprès de MEDIAVET, qui les rétrocède en partie ou totalement au médiateur concerné.

Article 7 : Durée de la présente convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature. Pendant cette période de trois ans, le mandat de MEDIAVET est irrévocable sauf cas de force majeure.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction pour une nouvelle durée de trois ans.

L'une ou l'autre des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

MEDIAVET rappellera au **CFW** l'existence de cette reconduction par courrier postal ou électronique, au plus tôt trois mois avant, et au plus tard un mois avant le terme de la période

autorisant le rejet de la reconduction tacite.

La reconduction de la convention sera soumise à l'acceptation préalable de la CECMC.

Article 8 : Condition suspensive

La présente convention est conclue sous la condition suspensive de sa validation par la CECMC. MEDIAVET sera informé par courrier nominatif de la validation de la présente convention par la CECMC.

Toute modification du contenu de la présente convention ou de la liste des médiateurs qui y sont affectés fera l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. À défaut, le référencement de l'entité de médiation pourra être retiré par la CECMC.

Article 9 : Règlement des litiges

Dans le cas où un différend surviendrait à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de la présente convention, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable préalablement à toute action devant la juridiction compétente. Si l'interprétation porte sur le processus de médiation ou sur une disposition afférente à l'indépendance du médiateur, la CECMC sera saisie.

Article 10 : Dispositions finales

C'est notamment sur le fondement des éléments de la présente convention que la CECMC procède à l'inscription de l'entité de la médiation de la consommation sur la liste des médiateurs auprès de la Commission européenne.

En cas de non-application de la convention ou de modification substantielle de celle-ci, la CECMC, conformément à l'article L.615-2 du Code de la consommation peut décider le retrait de MEDIAVET de la liste de médiateurs notifiés à la Commission européenne.

Au cas où l'entité de médiation perdrait son référencement, cette convention deviendrait immédiatement et de plein droit caduque.

La présente convention est complétée du processus interne de médiation de consommation.

Le Président de MEDIAVET atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée le 18 avril 2018 par la CECMC.

Fait en 2 exemplaires, le 2 janvier 2023

Pour le **CFW**

Signature :

CLUB FRANCAIS DU WHIPPET
Pascal Pellen-Mussi
Président
62, rue d'Anjou
35370 Argentré du Plessis - France

Pour **MEDIAVET**

Signature :

Christian Diaz
Docteur Vétérinaire
7 rue Saint-Jean
31130 BALMA
N° Ordre 7422