



# COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE - R É C L A M A T I O N -

## RÉCLAMATION PRÉSENTÉE PAR :

Nom : M/Mme/Mlle .....

Prénom .....

Date de naissance .....

Demeurant à (adresse complète) :

N° ..... Rue .....

Code Postal ..... Ville .....

Téléphone : domicile ..... bureau .....

E-mail : .....

Profession .....

Indiquez les heures pendant lesquelles il est possible de vous contacter :  
.....

Comment avez-vous connu la CPMVD (Bon de commande, Site de la CPMVD, Association de consommateurs, sites Internet autres que celui de la CPMVD ....) ? .....

## SOCIÉTÉ

contre laquelle votre réclamation est dirigée (voir votre Bon de Commande)

Nom : .....

Raison sociale (SA, SARL...) .....

Adresse complète :

N° ..... Rue .....

Code Postal ..... Ville .....

Téléphone (si vous le connaissez) .....

Nom du vendeur qui vous a démarché (si vous le connaissez) :  
.....  
.....  
.....

## OBJET DE LA RÉCLAMATION

Veuillez préciser les raisons qui motivent votre réclamation et la nature exacte de votre demande  
(remboursement, remplacement du produit, annulation, rétractation, exercice de la garantie, geste commercial, livraison...)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA RÉCLAMATION

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Où** avez-vous été démarché ? (domicile, lieu de travail, lors d'une réunion, dans un hôtel, un hôpital...)

**Comment** le vendeur a-t-il pris contact avec vous ? (visite directe à votre domicile ou votre lieu de travail, appel téléphonique préalable, courrier publicitaire, demande de rendez-vous...)

Précisez le plus exactement possible la **date et le lieu de signature** du bon de commande (où et quand avez-vous signé le bon de commande ?)

## RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA RÉCLAMATION (suite)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Veillez décrire précisément le produit ou le service que vous avez commandé et indiquer son prix d'achat

Quel est le montant du litige ?

Le vendeur a-t-il pris un paiement le jour de la commande ou dans les 7 jours qui ont suivi la commande ? Si oui, lui avez-vous remis un chèque, des espèces, une autorisation de prélèvement bancaire, donné votre N° de carte bancaire...)

Avez- vous acheté l'éventuel bien en question lors d'une vente en réunion au domicile d'un consommateur ? Plusieurs consommateurs étaient- ils présents ?

Avez-vous acheté à crédit ?  
Si oui, avez-vous signé une offre préalable de crédit ?

Quand avez-vous été livré ?

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Avez-vous présenté une réclamation préalable auprès de la société ou auprès d'une autre personne ou d'un autre organisme ? (responsable de l'entreprise, organisation de consommateurs, services de l'administration...).

Si oui, quand ? Indiquez les résultats de cette démarche.

## ANNEXES

*Afin d'étudier votre dossier de façon complète, nous devons disposer de certains documents (Attention vous devez conserver les originaux de ces documents et n'envoyer que des photocopies) :*

- Photocopie **recto et verso** du DOCUMENT D'INFORMATIONS PRE CONTRACTUELLES,
- Photocopie **recto et verso** du BON DE COMMANDE,
- Photocopie **recto et verso** de l'OFFRE PRÉALABLE DE CRÉDIT en cas de vente à crédit,
- Photocopie courriers que vous avez échangés avec la société contre laquelle votre réclamation est dirigée,
- Photocopie du procès-verbal d'installation / réception des travaux, s'il vous en a été remis un,
- Photocopie des autres documents que vous estimez devoir joindre à l'appui de votre réclamation (photocopie de chèque, facture...).

*Merci de nous indiquer les documents que vous considérez comme « confidentiels ».*

Fait le :                                      à :                                      Signature :

Votre dossier sera traité par la Commission Paritaire de Médiation  
de la Vente Directe dans un délai indicatif de deux mois