COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE

- R É C L A M A T I O N -

ATTENTION

AVANT TOUTE SAISINE DE LA CPMVD, VOUS DEVEZ AVOIR ENVOYE UNE RECLAMATION ECRITE AU PROFESSIONNEL
Après envoi de votre réclamation écrite, vous devez attendre 21 jours avant de saisir la CPMVD
- A défaut votre saisine sera déclarée irrecevable –

RÉCLAMATION PRÉSENTÉE PAR :

*Nom : M/Mme .....
*Prénom .....
*Demeurant à (adresse complète) :
*N° ..... Rue .....
*Code Postal ..... Ville .....
*Téléphone : .....
*E-mail : .....
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) :
.....
.....
.....
.....

*La fourniture des informations relatives au nom, prénom, coordonnées postales, téléphoniques et/ou e-mail, à l'objet du litige, aux courriers et factures, est obligatoire pour la réalisation de la médiation. Sans la fourniture de ces informations, le processus de médiation ne pourra pas débuter.

Conformément à l'article 34 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer ce droit d'accès, adressez-vous à CPMVD, 1 rue Emmanuel Chauvière, info@cpmvd.fr

OBJET DE LA RÉCLAMATION / DEMANDE

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 (lieu) et **quand (date)** avez-vous signé le contrat ? (domicile, lieu de travail, lors d'une réunion, dans un hôtel, un hôpital…)

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA RÉCLAMATION (suite)

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

Veuillez décrire précisément le produit ou le service que vous avez commandé

.....

Quel est le montant de la commande ?

.....

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 ?

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

Avez- vous acheté le bien 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