



Charte de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD)

PREAMBULE

1. Médiation et médiateur

La médiation de la consommation est un processus de règlement amiable des litiges entre professionnels, commerçants ou prestataires de services, et consommateurs qui permet aux parties en conflit de recourir à un médiateur, agissant dans le cadre des dispositions du Titre I^{er} du Livre VI du code de la consommation, pour faciliter la résolution du litige qui les oppose.

Le médiateur, ni juge, ni expert, est un tiers indépendant, neutre et impartial par rapport aux parties au litige, qui peut être une personne physique ou une personne morale (art. L.611-1, 6° du code de la consommation).

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, « CPMVD », est une médiation collective créée par une fédération, la Fédération de la Vente Directe, « FVD », qui répond aux exigences de l'article L.613- 1 du code de la consommation.

Le médiateur agit en toute indépendance et impartialité dans l'exercice de sa mission qui est de rapprocher les parties pour faciliter la résolution d'un différend, soit en les aidant à parvenir à un commun accord, soit en leur proposant une solution amiable, qui leur sera libre d'accepter ou de refuser.

La médiation est un processus librement accepté par les parties, qui sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, à leur gré, la médiation qu'elles ont entreprise.

La médiation est un processus strictement confidentiel sauf si les parties en conviennent autrement.

Le médiateur aide les parties à trouver un accord mutuellement acceptable ou leur propose une solution sous forme d'avis qui n'a pas de force contraignante.

Les parties gardent à tout moment leur droit d'ester en justice.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur et suspend le délai de prescription de l'action en justice.

2. Objet de la Charte de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe

La présente Charte de médiation définit le dispositif et la procédure de médiation établis en conformité, pour la partie législative, avec les articles L.611-1 à L.616-3 du Titre I^{er} du Livre VI du code de la consommation et, pour la partie réglementaire, avec les articles R.612-1 à R.616-2 du Titre I^{er} du Livre VI du code de la consommation (anciennement, pour la partie législative et réglementaire, Titre V du Livre I^{er} du code de la consommation) résultant de la transposition par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et le décret n°2016-884 du 29 juin 2016 de la directive n°2013/11 du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

COMMISSION PARITAIRE DE MEDIATION DE LA VENTE DIRECTE

Article 1^{er} - Présentation

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe a été créée le 1^{er} janvier 1995 pour répondre à un nouveau besoin, celui de mettre en œuvre une structure de règlement amiable des litiges, compétente pour statuer sur les litiges résultant des manquements à la réglementation spécifique à la vente à domicile, devenue depuis la réglementation sur les contrats hors établissement.

Cette réglementation, qui porte sur une méthode de vente, s'applique aux entreprises qui y recourent, quelle que soit leur activité économique, dès lors qu'elles ont des consommateurs pour clients.

La variété des litiges résultant de la diversité des activités économiques et des contrats qui en découlent, contrat de vente, contrat de prestation de services ou tout autre contrat susceptible d'être financé par un crédit à la consommation, a justifié le besoin de créer un organisme collégial sous la forme d'une commission de médiation.

Cette Commission de Médiation est une instance paritaire, neutre, indépendante et impartiale, présidée par une personne indépendante et compétente. Elle est composée paritairement de représentants des professionnels et de représentants des associations de consommateurs agréées, apportant leur expérience et leur expertise technique et juridique pour aider à la résolution des litiges.

La Commission Paritaire de la Médiation de la Vente Directe dispose, pour exercer sa mission, des moyens financiers nécessaires à son activité.

Le document en annexe présente l'actuelle composition de la CPMVD.

Article 2 - Composition de la Commission

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe est un organe collégial et paritaire composé de 5 membres dont la compétence, l'impartialité et l'indépendance sont reconnues :

- un médiateur neutre et impartial exerçant les fonctions de Président, nommé par le Conseil d'administration de la Fédération de la Vente Directe ou par son délégué général, pour une durée de 3 ans renouvelables ;
- deux représentants des associations nationales de consommateurs agréées nommées par le « Collège consommateurs » du Conseil national de la consommation pour une durée de 3 ans renouvelables ;
- deux représentants des professionnels membres de la Fédération de la Vente Directe élus par l'Assemblée Générale de la Fédération pour une durée de 3 ans renouvelables. L'Assemblée Générale nomme également deux suppléants afin d'éviter tout conflit d'intérêt.

Tout membre en situation de conflit d'intérêt doit le signaler et ne peut siéger au sein de la Commission de Médiation, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

Article 3 - Domaine de la médiation

La Commission de Médiation est compétente pour les litiges nationaux ou transfrontaliers entre un

consommateur et un professionnel qui a adhéré au dispositif de médiation de la CPMVD, concernant les contrats hors établissement portant sur des biens ou des services, au sens de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011, relatifs à la formation et à l'exécution de ces contrats.

La Commission est également compétente pour les litiges nationaux ou transfrontaliers entre un consommateur et un professionnel concernant les contrats relevant d'un autre mode de distribution, lorsque ces contrats relèvent d'une activité accessoire à l'activité principale du professionnel de la Vente Directe.

Les litiges transfrontaliers sont les litiges de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

Sont exclues de la compétence de la Commission de Médiation :

- les demandes de médiation sollicitant du médiateur la détermination du montant du préjudice invoqué ;
- les demandes de médiation relatives à la qualité et au prix des produits et des services qui n'entrent pas dans l'objet du litige ;
- les demandes de médiation listées par l'article L.611-3 du code de la consommation, à savoir :
 - les litiges entre professionnels ;
 - les réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
 - les négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
 - les tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
 - les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur ;
- les demandes de médiation listées par l'article L.612-2 du code de la consommation, à savoir :
 - si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
 - si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
 - si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
 - si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
 - si le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Article 4 - Indépendance, compétence, confidentialité

Article 4-1 - Indépendance

La Commission de Médiation, qui n'est ni juge, ni expert, est indépendante des parties.

La Commission de Médiation intervient sur la base des principes d'impartialité, de confidentialité et de neutralité qui caractérisent la médiation.

Article 4-2 - Compétence

La Commission de Médiation dispose consubstantiellement, en raison de son caractère collégial et de sa composition paritaire, de la compétence professionnelle et juridique nécessaire à la résolution en droit et en équité des litiges de consommation nationaux et transfrontaliers.

Article 4-3 - Confidentialité

La médiation garantit la confidentialité des informations échangées au cours de la procédure et de la proposition de solution au litige du médiateur qui ne peuvent, ni être révélées aux tiers, ni invoquées en justice, sauf accord écrit des parties.

Article 5 - Processus de médiation

Le consommateur ou le professionnel sont libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, à leur gré, la médiation qu'ils ont entreprise.

Article 5-1 - Traitement du litige : principes fondamentaux

Article 5-1-1 Les principes de base de la procédure de médiation

La médiation de la consommation est régie par les dispositions du Titre I^{er} et du Livre VI du code de la consommation ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du Chapitre 1^{er} du Titre II de la loi du 8 février 1995.

Les principes fondamentaux sont les suivants :

- Le recours à la médiation est facultatif ;
- La saisine et les échanges doivent être réalisés en langue française ;
- Le consommateur a le libre choix du médiateur en cas de pluralité de médiateurs ;
- Le litige ne peut pas faire l'objet d'une double médiation ;
- Le processus de médiation est un processus de contradiction permettant un échange et un dialogue entre les parties par l'intermédiaire du médiateur ;
- Le médiateur est soumis au principe de confidentialité ;
- Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur ;
- L'action en justice est suspendue pendant la médiation ;
- La demande du consommateur est déterminée dans son courrier de saisine et ne peut évoluer, sauf éventuelle progression du litige.

Article 5-1-2 Les règles gouvernant le traitement du litige

La procédure de médiation est une procédure écrite et confidentielle.

Les échanges entre les parties et la Commission sont régis par les principes fondamentaux de la médiation, à savoir : l'impartialité, la confidentialité et la bonne foi impliquant un devoir de loyauté et de coopération nécessaires à la recherche d'une solution consensuelle.

La Commission instruit le dossier en toute indépendance, examine la demande qui lui est soumise au vu des documents remis et des positions respectives des parties.

Ces échanges ont lieu par écrit, sans exclure toutefois une éventuelle audition des parties si les particularités du dossier l'exigent.

Chaque partie peut solliciter, après en avoir averti le médiateur, l'avis d'un expert à ses frais.

Après l'examen des arguments des parties et des pièces versées aux débats, le médiateur propose une solution amiable au litige sous la forme d'une proposition de solution écrite et motivée.

Article 5-1-3 Proposition de solution rendue par la Commission de Médiation

La Commission de Médiation statue en droit et/ou en équité et rend une proposition de solution pour la résolution amiable du litige.

Au nom de l'équité, la Commission de Médiation se réserve la faculté de prendre en compte une situation particulière ignorée par la règle de droit.

Le Président de la Commission de Médiation signe et notifie la proposition de solution aux parties par courrier électronique ou courrier postal et leur précise les effets juridiques de l'acceptation de la proposition en indiquant que la solution proposée peut être différente de la décision rendue par une juridiction.

La Commission de Médiation informe les parties qu'elles retrouvent toute liberté pour agir en justice. Elle leur notifie également la durée pendant laquelle la prescription a été suspendue ainsi que la date à compter de laquelle la prescription a recommencé à courir.

L'acceptation de la proposition de solution engage les parties.

Les parties s'engagent à informer la Commission de Médiation de toute difficulté dans l'application de la proposition de règlement amiable du litige.

Article 5-1-4 Fin du processus de médiation

Le processus de médiation prend fin :

- par la décision des parties de suivre la proposition de solution du médiateur ;
- par la décision écrite et motivée du médiateur constatant l'échec de la médiation en raison, soit du désaccord persistant des parties, soit de l'absence de réponse de l'une ou de l'autre partie dans un délai raisonnable au cours du processus de médiation, soit du retrait de l'une ou l'autre partie au cours du processus de médiation ;
- par l'expiration du délai du processus de médiation sans que les parties aient pu parvenir à un accord amiable et sans que la prorogation de ce délai soit justifiée.

Article 5-1-5 Prescription

En vertu de l'article 2238 du code civil, le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle, soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur, déclarent que la médiation est terminée.

Article 5-2 - Saisine de la Commission de Médiation

5-2-1 Adresse de saisine

La Commission de Médiation peut être saisie :

- par simple courrier postal envoyé à son secrétariat dont l'adresse (CPMVD, 1-3 rue Emmanuel

Chauvière, 75015 PARIS) est mentionnée sur les conditions générales de vente, les conditions générales de services, les documents d'informations précontractuelles ou les bons de commande de l'entreprise ;

- ou par courrier électronique adressé à info@cpmvd.fr ;
- ou directement en ligne sur le site internet suivant : <https://mediation-vente-directe.fr/> .

Ces informations sont également disponibles sur le site de la Commission (www.mediation-vente-directe.fr).

La Commission de Médiation fournit sur son site Internet le lien vers le site internet de la Commission européenne consacré à la médiation et le lien vers le site internet du Centre européen des consommateurs France, dont la mission est d'orienter et d'assister le consommateur dans la recherche du médiateur compétent en cas de litige transfrontalier dans l'Union européenne.

5-2-2 Gratuité de la saisine

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

Le dispositif est gratuit pour les professionnels adhérents de la Fédération sectorielle, les frais d'accès étant compris dans la cotisation annuelle. Les professionnels non-adhérents de la Fédération sectorielle règlent un forfait annuel leur ouvrant un droit d'accès à la Commission de Médiation aux conditions énoncées à l'article 7 de la présente charte.

Le consommateur peut se faire assister ou représenter à toutes les étapes du processus de médiation par toute personne de son choix (association de consommateurs, membre de la famille, avocat). Toutefois, les frais engendrés par cette représentation ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement ou d'une prise en charge par le professionnel.

Toute autre personne qu'un avocat doit cependant justifier d'un mandat écrit de la part du consommateur, dont un modèle est proposé par la Commission, mis à disposition sur son site internet ou encore communiqué par courrier ou courriel sur simple demande écrite ou orale formulée auprès du secrétariat de la Commission.

Si les parties font appel à un tiers pour les représenter ou les assister, les frais relatifs à cette représentation ou à cette assistance sont à leur charge.

5-2-3 Recevabilité et irrecevabilité de la saisine

La saisine est recevable à la condition que le consommateur ait préalablement effectué une réclamation auprès de la société pour le règlement du litige sans obtenir de résultat satisfaisant dans les 30 jours de sa réclamation, auquel cas la société doit indiquer au consommateur l'existence et les coordonnées du médiateur.

La saisine est également recevable si la réclamation adressée au service clientèle ou consommateurs est restée sans réponse pendant 30 jours.

Les documents consommateurs des sociétés adhérentes de la Fédération comportent, par obligations statutaires et déontologiques, outre les coordonnées complètes et les modalités de saisine de la CPMVD, les coordonnées complètes du service auprès duquel la réclamation peut être déposée, y compris un numéro de téléphone non surtaxé et les horaires d'ouverture du service (qui doivent couvrir une large plage horaire).

La saisine n'est pas recevable si le litige soumis à la médiation :

- a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- si la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- si la demande est introduite auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite adressée au service clientèle ou consommateurs de l'entreprise.

Les parties peuvent s'opposer à la poursuite de la médiation par le médiateur, lorsqu'il les a informées du fait que certaines circonstances sont susceptibles d'affecter son indépendance, son impartialité ou de créer un conflit d'intérêt.

En cas d'irrecevabilité de la demande de médiation ou d'incompétence de la Commission de Médiation pour traiter le litige, le consommateur est informé par courrier électronique ou courrier postal du rejet de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

5-2-4 Modalités de la saisine

Le consommateur peut saisir gratuitement la Commission de Médiation en lui adressant une demande de réclamation qui expose la nature du litige.

A cette demande, sont jointes les pièces justificatives du litige et les copies de tous les documents strictement nécessaires à l'appréciation de la recevabilité du dossier (pièces explicatives et justificatives, document d'informations précontractuelles, bon de commande, conditions générales de vente ou de services, contrat de crédit éventuel finançant la vente ou la fourniture d'un service, procès-verbal d'installation ou procès-verbal de réception, factures, chèques émis, courriers échangés avec le professionnel ou tout autre document utile...).

Pour faciliter le traitement des dossiers et l'expression de l'ensemble des problématiques du consommateur, un formulaire de réclamation spécifique est mis à la disposition du consommateur sur le site de la CPMVD : www.mediation-vente-directe.fr.

Le consommateur peut remplir en ligne ou télécharger le formulaire de réclamation ou le demander par courrier postal au secrétariat de la Commission à l'adresse suivante : CPMVD, 1-3 rue Emmanuel Chauvière, 75015 PARIS.

5-2-5 Réception et information de la saisine

Le secrétariat de la Commission de Médiation accuse réception, par courrier électronique ou courrier postal, au consommateur, du dossier, dans un délai de deux semaines à compter de sa réception.

Si le dossier est incomplet, le secrétariat l'indique au consommateur et lui précise les éléments manquants nécessaires à sa recevabilité.

Si le dossier est en l'état irrecevable, le secrétariat de la Commission l'indique au consommateur et lui précise les raisons de cette irrecevabilité.

Dès lors que cette possibilité existe, le secrétariat précise au consommateur les moyens de remédier à cette irrecevabilité.

Dès réception d'un dossier suffisamment complet pour disposer d'une vision précise du différend, la Commission notifie sa saisine aux deux parties.

Une note d'information sur la procédure de médiation est conjointement adressée aux parties qui sont également informées du délai de la médiation qui ne peut excéder trois mois. Cette mission peut être renouvelée une fois, pour une même durée, à la demande du médiateur, ce délai pouvant exceptionnellement être prolongé si les spécificités et la complexité du litige l'exigent.

Enfin, les parties sont informées de l'ensemble de leurs droits, dont notamment celui d'être assisté ou représenté et la faculté qu'elles ont de se retirer à tout moment du processus de médiation.

5-2-6 Traitement du litige

Dès lors que le dossier est complet et recevable, un courrier est adressé aux parties, les informant de l'entrée en médiation. Le courrier à destination du professionnel s'accompagne d'un récapitulatif des faits et des prétentions du consommateur. Le professionnel est invité à communiquer à la CPMVD sa position et ses arguments au regard des prétentions du consommateur.

Si le professionnel formule une contreproposition, celle-ci est transmise. Cette opération est renouvelée auprès de chaque partie, autant de fois que nécessaire, dans l'intérêt des parties et de la résolution amiable du différend.

Dès lors qu'un élément de complexité particulier apparaît dans un dossier en cours de procédure, le secrétariat réunit la Commission à l'initiative du Président afin que les parties puissent bénéficier de l'expertise des représentants des professionnels et des représentants des associations de consommateurs agréées.

La Commission de Médiation, lorsqu'elle est suffisamment éclairée, rend une proposition de solution formalisée par écrit et portée à la connaissance des parties.

Chaque partie dispose d'un délai de quinze jours à compter de la date de notification pour accepter ou refuser la proposition de solution du médiateur et en informer l'autre partie et le médiateur.

La Commission de Médiation favorisera toujours la recherche d'un accord amiable entre les parties, et ce n'est qu'en cas d'échec de ces tentatives qu'elle proposera une proposition de solution.

En cas de réponse négative de l'une des parties ou en l'absence de réponse dans le délai imparti, le médiateur constate l'échec de la médiation et en informe les parties qui retrouvent toute liberté pour agir en justice.

5-2-7 Délai de prescription

À compter du jour de la notification de la recevabilité de la saisine aux parties, la procédure de médiation suspend le délai légal de prescription de l'action en justice.

Le délai de prescription recommence à courir pour une durée minimale de six mois, à l'issue de la médiation (C. civ., art. 2238).

Au terme de la médiation, la Commission de Médiation informe les parties, qui retrouvent toute liberté pour agir en justice, de la durée pendant laquelle la prescription a été suspendue par le processus de médiation ainsi que la date à compter de laquelle la prescription a recommencé à courir.

Article 6 - Suivi des dossiers de la Commission de Médiation

Article 6-1 - Rapport annuel d'activité du médiateur

La Commission de Médiation établit un rapport annuel qui fait l'inventaire de ses activités et informe sur le nombre de saisines, leur origine, la typologie des litiges, les délais de traitement et le nombre de dossiers traités.

Ce rapport est téléchargeable sur le site internet de la Commission de Médiation ainsi qu'en version papier sur simple demande formulée par tous moyens auprès du secrétariat de la Commission.

Article 6-2 - Recommandations sectorielles de la Commission

La Commission de Médiation émet des recommandations à destination de la Fédération sectorielle lorsqu'elle constate, au vu des dossiers individuels qu'elle traite, des pratiques commerciales déloyales récurrentes.

Article 7 - Accès des professionnels non-adhérents de la Fédération de la Vente Directe à la CPMVD

Article 7-1 - Accès des professionnels adhérents à la FVD

L'adhésion du professionnel à la FVD lui donne automatiquement accès à la CPMVD et inclut le versement d'une cotisation destinée, entre autres, au financement de son fonctionnement.

Article 7-2 - Accès des professionnels non adhérents à la FVD

Article 7-2-1 - Candidature

Les sociétés non adhérentes à la Fédération de la Vente Directe souhaitant désigner la CPMVD en tant que médiateur sont soumises à une étude de dossier préalablement à toute conclusion de convention. Cette étude de dossier a pour but de déterminer si la société candidate respecte les principes déontologiques applicables à la profession vis-à-vis des consommateurs. Pour ce faire, la société est tenue d'indiquer à la FVD les coordonnées d'une personne physique qui servira de référent et de contact privilégié.

Cette étude portera sur les pratiques commerciales du professionnel par la transmission des documents suivants :

- Un Kbis de moins de 3 mois ;
- Les documents précontractuels et contractuels ;
- Le nombre de litiges par an sur les 5 dernières années.

Concernant les professionnels œuvrant dans le secteur de la Rénovation, Entretien, Equipement de la Maison, la constitution du dossier nécessite les documents complémentaires suivants :

- Une attestation d'assurance décennale,
- Les attestations des certifications RGE et/ou Qualibat,
- Les attestations Orias.

Concernant les professionnels œuvrant dans le secteur de la vente en réunion ou par réseau, la constitution du dossier nécessite les documents complémentaires suivants :

- Le catalogue des produits,
- L'autorisation de mise sur le marché pour les produits concernés.

A l'issue de cette étude de dossier et sous réserve de l'acceptation discrétionnaire de la FVD, le professionnel conclut une convention avec la Fédération sectorielle lui ouvrant accès aux prestations de la Commission de Médiation.

Article 7-2-2 - Tarifs de la Commission

La convention ainsi conclue permettra au professionnel concerné de pouvoir mentionner la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe comme médiateur, en cas de litige avec les consommateurs

concernant exclusivement les contrats hors établissement, dans sa documentation précontractuelle et contractuelle, dans ses conditions générales de vente ou de services ainsi que sur son site internet.

Cette convention propose deux forfaits au professionnel en fonction du nombre de litiges estimés au cours de l'année.

Les tarifs de la CPMVD sont les suivants :

	Forfait 1	Forfait 2
Nombre de dossiers compris dans le forfait (par année civile)	3	5
Prix HT (en euros)	300	400
Prix TTC (en euros)	360	480

Tout dépassement du nombre de dossiers par rapport au forfait choisi entrainera de manière systématique et automatique un coût supplémentaire de 150 euros HT par dossier.

Si la société signe la convention entre le 1^{er} janvier et le 31 août d'une année civile, elle paiera le prix d'un forfait complet et bénéficiera des services de médiation jusqu'à la fin de l'année civile en cours.

Si la société signe la convention entre le 1^{er} septembre et le 31 décembre d'une année civile, elle paiera le prix d'un forfait complet et bénéficiera des services de médiation jusqu'à la fin de l'année civile en cours ainsi que pour la totalité de l'année civile suivante.

Article 7-3 - Durée de la convention

La convention de médiation est conclue pour une durée de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction en application de l'article L.613-1, 2° du code de la consommation.

En cas de manquements par le professionnel à ses obligations, la convention peut être résiliée par la Fédération de la Vente Directe, sous réserve de respecter un préavis de 3 mois en notifiant la résiliation au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception. La CPMVD restera saisie des dossiers en cours de médiation qui ont été introduits par le consommateur avant que la résiliation de la convention ne soit devenue définitive, soit à l'issue du préavis de 3 mois notifiant la résiliation au professionnel.

A l'issue d'un délai de trois ans, si la société souhaite résilier la présente convention arrivée à terme, elle devra notifier son intention à la FVD par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois mois.

En outre, en cas de dépôt de bilan ou de cessation d'activité, le référent de la société devra en informer la FVD dans les plus brefs délais

La dénonciation de la présente convention n'entraîne pas le remboursement des sommes versées pour l'année en cours.

Article 8 – Données personnelles

Article 8-1 - Conservation des données personnelles

Les dossiers et les données personnelles qu'ils contiennent sont conservés pour une durée de 5 ans à compter de la fin de la procédure de médiation par le secrétariat de la Commission, avant d'être détruits.

Article 8-2 - Traitement des données personnelles

La collecte et le traitement des données personnelles sont effectués sur le site internet ainsi que sur le formulaire de saisine type de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe et sont destinés à rassembler les données nécessaires à l'exécution de sa mission de médiation.

Une donnée à caractère personnel désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (le consommateur ou le professionnel).

Est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Les données personnelles collectées sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités de leur collecte et de leurs traitements ultérieurs.

Les données collectées utilisées pour le traitement amiable du litige et la proposition de solution sont :

- Identifiants tel que le numéro client ;
- Coordonnées personnelles (adresse, téléphone fixe et téléphone portable personnel, e-mail personnel) ou professionnelles (téléphone professionnel, e-mail professionnel) ;
- Données de facturation ;
- Informations relatives au contrat ;
- Echanges de courriers et d'e-mails entre les parties ;
- Toute autre donnée permettant d'instruire le dossier en médiation.

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 ou sera ultérieurement interrompu et arrêté.

Toute autre donnée sur une origine ethnique, des opinions politiques, des convictions religieuses, philosophiques, une appartenance syndicale, les données génétiques, biométriques, concernant la santé ou l'orientation sexuelle, ainsi que les données relatives à des infractions, condamnations, mesures de sûreté, ne pourront être utilisées pour l'instruction du dossier.

Un traitement ultérieur des données à des fins statistiques ou à des fins de recherche scientifique ou historique est possible, mais ne peut pas être utilisé pour prendre des décisions à l'égard des personnes concernées.

Ces données sont destinées à la Commission et ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, à l'exception des opérateurs techniques du site (concepteur, hébergeur et éditeur). Ces données ne seront jamais transférées dans un Etat non-membre de l'Union européenne.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est la Commission qui en détermine les

finalités et ses moyens.

La collecte et le traitement des données d'une personne impliquent un consentement clair qui peut être retiré à tout moment, en écrivant à la Commission à l'adresse indiquée précédemment. Le retrait du consentement pendant la procédure de médiation entraîne son arrêt.

Le consommateur et le professionnel dont les données personnelles sont collectées ont le droit, conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée, de demander l'accès, la rectification ou l'effacement de ces données. Ils disposent également d'un droit d'opposition, de limitation et de portabilité de leurs données. Ils peuvent exercer l'ensemble de ces droits en s'adressant à la Commission.

Pour exercer ces droits, une demande signée, accompagnée d'une preuve officielle d'identité et précisant clairement l'objet de la demande, doit être adressée, par courrier ou courrier électronique. Le responsable du traitement est la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, 1 rue Emmanuel Chauvière, 75015 PARIS (info@cpmvd.fr).

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des membres de la CPMVD

ANNEXE 1

Membres de la CPMVD en exercice

Jean-Pierre PIZZIO, Président.

Représentants des professionnels

HERBALIFE NUTRITION et H2O AT HOME, sociétés de Vente Directe, représentantes titulaires des professionnels membres de la Fédération de la Vente Directe, ainsi que la société CULLIGAN, représentante suppléante destinée à écarter tout risque de conflit d'intérêt.

Représentants des associations de consommateurs

La Fédération nationale FAMILLES DE FRANCE et la CONFEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES CATHOLIQUES, associations nationales de consommateurs agréées, représentantes des consommateurs.