



IMMO MEDIEATEURS®

**CONVENTION INDIVIDUELLE* DE DESIGNATION DE
« IMMOMEDIATEURS » COMME MEDIEATEUR DE LA CONSOMMATION**

ENTRE LES SOUSSIGNES

Le **GIE IMMOMEDIATEURS**, GROUPEMENT D'INTERET ECONOMIQUE, immatriculé
au RCS de PARIS sous le n° RCS PARIS 818 344 780
Dont le siège est sis 55 Avenue Marceau 75116 Paris, représenté par sa Présidente en
exercice, Madame Béatrice DERVILLE

Ci-après dénommée « Entité de médiation »

Et

Le PROFESSIONNEL

Activité exercée... DIAGNOSTIQUEUR Immobilier.....
Nom de la société... ILA DIAG.....
Forme de la société... SAS.....
Nom du représentant légal... CHOTARD Jérôme.....
Adresse... 8 route de la Souterraine 23300 St Agnant de Vexille.....
RCS... 951 788 116 RCS Gueret.....
Tél..... Mobile... 07 69 50 22 67.....
Mail... contact@iladiag.fr.....
Site internet... www.iladiag.fr.....

Ci-après dénommé : « le professionnel »

*Cette Convention étant individuelle elle est destinée à être signée par chaque entité du
Professionnel. Elle ne relève pas d'un contrat Cadre.



IMMO AEDIEURS®

ONT CONVENU CE QUI SUIT :

RAPPEL DU CONTEXTE

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 Ier « 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 professionnel¹.

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 qui 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.

Dans ce contexte, l'entité de médiation a constitué une équipe de médiateurs pour offrir au professionnel un service de médiation auquel il adhère. 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.

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 :

J.C

DD



IMMO MEDIEATEURS®

I - 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 professionnel désigne la société de médiateurs IMMOMEDIATEURS comme médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

En particulier, la société de médiateurs IMMOMEDIATEURS est compétente pour examiner, sur saisine recevable du client consommateur, des litiges de la consommation au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation entre le professionnel et le client consommateur de celui-ci.

II - PERIMETRE DE LA DESIGNATION DU MEDIEATEUR DE LA CONSOMMATION

La présente convention est limitée au dispositif de la médiation de la consommation au sens de l'article L 611-2 du code de la consommation c'est-à-dire qu'elle ne concerne que la résolution extrajudiciaire d' *«un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un professionnel »*.

Par litige national, il faut entendre au sens de l'article L 611-1-1° du code de la consommation *« un litige 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 le même état membre que celui d'établissement du professionnel »*

Par litige transfrontalier, il faut entendre au sens de l'article L 611-1-2° du code de la consommation *« un litige 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 d'établissement du professionnel »*

Enfin, conformément aux dispositions de l'article L 611-3 du même code :

« La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

« a) aux litiges entre professionnels

« b)aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel

« c) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel



IMMO AEDIEATEURS[®]

- « d) aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation
« e) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. »

III – ENGAGEMENTS DES PARTIES

A) Engagements de l'entité de médiation

a) engagements généraux

L'entité de médiation s'engage à assurer une prestation de médiation de qualité dans les litiges extrajudiciaires de consommation concernant le professionnel.

L'entité de médiation désigne des médiateurs, personnes physiques, dont la liste figure à l'article b) de la présente convention, qui 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.

Elle met à disposition des médiateurs, personnes physiques, tout moyen à même 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 clients 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 consacré à la médiation de la consommation.

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.

b) les médiateurs, personnes physiques

L'entité de médiation s'engage à ce que les médiateurs mentionnés ci-dessous :

Madame Béatrice DERVILLE

Madame Marie-Hélène ZIBERLIN

- Possèdent les aptitudes requises pour la pratique de la médiation, à laquelle ils sont dûment formés,



WMO MEDIATEURS

- Possèdent de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine du droit de la consommation et dans le domaine immobilier
- Présentent toutes garanties et lettres de compétence d'indépendance, s'inscrivent d'une couverture d'assurance de leur responsabilité civile professionnelle
- S'engagent à mener avec diligence dans le strict respect des règles techniques les formes de médiation sont le sont par ailleurs adhérents
- S'engagent à effectuer leur mission dans le respect des dispositions suisses du code de la consommation.

L'entité de médiation veille à ce que les médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et conscience et 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.

- L'entité de médiation assiste ou tient consommateur, l'entité de médiation désigne un médiateur, personne physique.

En application de l'article 9.5.1.1 du code de la consommation, chaque médiateur, personne physique, désigne lui-même dans les termes au litige de la survenance de une circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que le leur droit de succéder à la poursuite de sa mission. Si le professionnel ou le client consommateur refuse en conséquence de poursuivre la médiation, les parties à la mission du médiateur, personne physique.

Le professionnel ou le client consommateur assiste au 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 leur 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 valables par le DECOM.

Dans les cas, l'entité de médiation pourrait avoir été possible au remplacement de la personne physique momentanément désignée ou, en cas d'impossibilité, propose une autre entité de médiation ou court à remplacer.

Dans les cas, le médiateur, personne physique, peut être révoqué ou remplacé par une autre personne.

2. Engagements du professionnel

Le professionnel

- Assure à tout le médiateur conformément aux dispositions de l'article 3 de la loi sur la médiation.

156



IMMO A MEDIATEURS®

- N'interfère pas de quelque façon que ce soit dans le traitement des dossiers de médiation la société de médiateurs IMMOMEDIATEURS ou le médiateur, personne physique, désigné par la société de médiateurs IMMOMEDIATEURS ;

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

- Informe ses clients consommateurs de la possibilité de recourir à l'entité de médiation GIE IMMOMEDIATEURS pour le règlement amiable des litiges de la consommation et inscrit ses coordonnées de manière visible et lisible sur son site internet, sur ces conditions générales de vente ou service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.

Si le professionnel souhaite choisir un autre médiateur de la consommation à l'issue de la présente convention d'une durée de 3 ans ou si l'entité GIE IMMOMEDIATEURS venait à n'être plus inscrit sur la liste de la Commission européenne suite à une décision de la CECMC, le professionnel supprimera des supports sus mentionnés les coordonnées de GIE IMMOMEDIATEURS

IV - CONFIDENTIALITE

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'organisations des juridictions et de la procédure civile.

Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Les constatations, les déclarations et tous les documents établis spécifiquement par le médiateur et aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord des parties au litige, 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 un tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

V – PROCESSUS DE MEDIATION

a) Règles générales

Pour les besoins du traitement des médiations dans le cadre de la médiation de la consommation, il est proposé d'adopter les modalités ci-après :

- Examen de recevabilité des dossiers par IMMOMEDIATEURS sur la base des critères de l'article L 612-2 du code de la consommation



IMMOMEDIATEURS®

- Notification de la recevabilité de la saisine par IMMOMEDIATEURS au professionnel ;
- Parallèlement notification de la recevabilité de la saisine par IMMOMEDIATEURS au consommateur à l'origine de la réclamation, dans les conditions prévues à l'article L 612-2 du Code de la consommation,
- Mise en œuvre par IMMOMEDIATEURS, en toute indépendance et dans une stricte confidentialité, du processus de médiation à distance : audition des parties successivement et/ou ensemble et recherche de solution amiable
- En cas de litige complexe, mise en œuvre d'une médiation présentielle ;
- A défaut d'accord amiable entre les parties, proposition par le médiateur d'une solution pour régler le litige conformément aux dispositions de l'article R 612-4 du code de la consommation.

b) Recevabilité des demandes de médiation

Conformément aux dispositions de l'article L 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

« a) 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

« b) la demande est manifestement infondée ou abusive

« c) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal

« d) 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

« e) le litige n'entre pas dans son champ de compétence. »

Le consommateur est informé par le médiateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier du rejet de sa demande de médiation ».

VI – DUREE DE LA 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 l'entité de médiation IMMOMEDIATEURS est irrévocable sauf cas de force majeure.

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

J.C 7

BN



IMMO AEDIEATEURS®

L'entité de médiation rappellera au professionnel la possibilité 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 tacite reconduction

L'une ou l'autre partie 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.

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

VII – CONDITION SUSPENSIVE

GIE- IMMOMEDIATEURS a été référencé « médiateur de la consommation » par décision de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en date du 6 Juin 2019. La présente convention est conclue sous la condition résolutoire du non-maintien de ce référencement.

La présente convention sera effective, une fois signée par les parties.

Toute modification de la présente convention fait l'objet d'un avenant signé par les parties et communiqué à la CECMC pour validation. Toute modification de la liste de médiateurs affectée à la présente convention doit également être communiquée à la CECMC. A défaut, le référencement de l'entité de médiation peut être retiré par la CECMC.

VIII - COÛT DE LA MEDIATION

a) Forfait d'adhésion

Le coût de l'adhésion annuelle aux présentes est fixé d'un commun accord à la somme forfaitaire de 90 € TTC par an soit 270 € TTC pour 3 ans.

Cette somme de 270 € TTC sera payée à la signature des présentes.

b) Frais de médiation

Il est rappelé qu'aux termes de l'article L 612-1 du code de la consommation, le Professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de la médiation de la consommation et qu'aux termes de L'article R 612-1-2° dudit code, la médiation est gratuite pour le consommateur.

Le professionnel assume donc seul le coût de la médiation des litiges de la consommation.

Le professionnel a donné son accord aux tarifs proposés par IMMOMEDIATEURS et figurant en annexe.

IMMOMEDIATEURS s'engagent à forfaitiser ses interventions en sa qualité de médiateur de la consommation selon les conditions suivantes :



IMMO A MEDIATEURS®

- D'une part en fonction de l'importance de l'enjeu du litige,
- D'autre part en distinguant soit une médiation à distance par tous moyens : courriers, téléphone, visioconférence SKYPE (forfait 1) soit si la complexité du litige le justifie, une médiation en présence des parties (forfait 2)

Les tarifs sont valables pour des médiations se déroulant en région parisienne. En cas de déplacement en province, des frais de déplacement seront à prévoir en sus.

Chaque dossier recevable - et accepté par le professionnel sur le principe de la médiation - donnera lieu en sus à une prise en charge d'ouverture du dossier de 150 € HT, couvrant les frais administratifs de traitement des dossiers, frais de téléphonie, affranchissement, reprographie, les contacts avec les parties.

IX – REGLEMENT 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.

X – 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 l'entité de médiation IMMOMEDIATEURS 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 présidente de GIE IMMOMEDIATEURS atteste que la présente convention est en tous points conforme à celle validée par décision du 6 juin 2019 par la CECMC¹.

La présente convention est complétée par les documents suivants :

¹ Cf. article 441-7 du code pénal



IMMO MEDIEATEURS®

Annexe 1 : Processus de médiation de l'entité de médiation IMMOMEDIATEURS
Annexe 2 : Les tarifs

Le professionnel déclare avoir pris connaissance et accepter les termes de la présente convention.

Fait à ST Agnant de Vauxplat..... en deux exemplaires paraphés et signés

Le 25/02/2026.....

Pour l'entité de médiation :
IMMOMEDIATEURS

M./Mme B. DERVILLE

Titre Présidente.....

Date 25/02/2026.....

Signature

GIE IMMOMEDIATEURS®
55, avenue Marceau - 75016 Paris
Tél. : +33 (0)1 47 20 73 21
contact@immomEDIATEURS.com
www.immomEDIATEURS.com
RCS PARIS 818 344 780

Pour le PROFESSIONNEL :

Nom de la Société ILA DIAG.....

M./Mme CHOTARD Jérôme.....

Titre Dirigeant.....

Date 25/02/2026.....

Signature