Convention relative à la fourniture par le Centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice d'un service de médiation de la consommation

Entre
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice.
Adresse : 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris
Représenté par son président Monsieur René Jalin

Et
Societe COACHING WAYS FRANCE
SIRET/SIREN : 51505253800037
Il est convenu ce qui suit.

Préambule
La présente convention est établie dans le cadre du dispositif de médiation de la consommation prévu aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation.
En application de l'article L.612-1 du Code de la consommation les professionnels en relation avec les consommateurs doivent garantir à ces derniers un recours effectif à un dispositif de Médiation de la consommation.
Les médiateurs du Centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice (CM2C) ont déjà acquis de l'expérience et un savoir-faire reconnus dans la résolution amiable des conflits nés de l'exécution ou la mauvaise exécution des contrats passés entre des clients et des professionnels.
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) marque sa volonté que soit maintenu dans le cadre de la résolution amiable des conflits de consommation un haut niveau d'implication et de qualité effective dans la relation de traitement du différend et de poursuite de la relation client.
COACHING WAYS FRANCE et le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) ont décidé de nouer un partenariat afin que COACHING WAYS FRANCE puissent utiliser les services de médiation de la consommation proposés par CM2C Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice agit pour le compte des médiateurs volontaires pour assurer le service de médiation de la consommation.
La présente convention a pour objet de préciser les modalités essentielles de ce partenariat.
Elle sera complétée au fur et à mesure par des accords bilatéraux.

1 - Objet
La médiation de la consommation se définit comme un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.
Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur.
La médiation est un processus confidentiel qui répond conformément à l'article L.612-3 du code de la consommation aux obligations en la matière prévues 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, pénale et administrative.
COACHING WAYS FRANCE bénéficiant de la présente convention permettront aux consommateurs avec lesquels il a un litige de saisir le Centre de la médiation de la consommation de Conciliateurs de justice qui choisira un médiateur, parmi la liste de médiateurs jointe en annexe 1.

2 - Engagements du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) et de ses médiateurs
2-1 Engagements du centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C)
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage, d'une façon générale, à garantir la délivrance d'une prestation de médiation de la consommation conforme aux dispositions du code de la consommation. Il s'engage à répondre à toute demande qui serait faite par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dans le cadre de ses activités.
a) Clause de porte-fort
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice se porte-fort des obligations des médiateurs qui se sont portés volontaires pour l'exécution des obligations ci-dessus mentionnées
b) engagement relatif aux moyens techniques
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice s'engage à faire réaliser et à maintenir opérationnel un site permettant notamment aux clients des professionnels souhaitant faire appel à la médiation de connaître le médiateur retenu par leur professionnel et de prendre rendez-vous.
c) engagements de bonne exécution de la convention
Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution de présente convention.
2-2 Engagements des médiateurs, personnes physiques
a) Chaque médiateur de Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice(CM2C) s'engage :
- Vis à vis du consommateur et du professionnel :
être aisément accessible par voie électronique ou courrier simple ou présentiel ou visioconférence, communiquer de tout ou partie des pièces du dossier à leur demande, les informer en cas de conflits d'intérêts, traiter le litige en équité et droit dans le respect des délais, principes et valeurs exigées par les textes,

respecter les obligations du code de la consommation relatives au processus de médiation de la consommation.
Chaque médiateur s'engage vis à vis de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de consommation (CECMC) de l'informer de toute situation de conflit d'intérêt et des suites qui y ont été réservées.
b) règles déontologiques
Chaque médiateur du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) s'engage à respecter les principes de neutralité, d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité, de probité, de diligence et de liberté.
c) perte de la qualité de médiateur
La présente convention ne concerne que les médiateurs dont la candidature a été évaluée par le CECMC. En cas de perte de la qualité de conciliateur de justice et après information de la CECMC,
l'intéressé ne pourra pas continuer à bénéficier de la convention.

3 Engagement de la Société COACHING WAYS FRANCE
3-1 Engagements de COACHING WAYS FRANCE paiement du service rendu par Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice
En rémunération de la possibilité donnée a COACHING WAYS FRANCE d'utiliser des moyens techniques de saisine d'un médiateur et de traitement de leurs litiges avec des consommateurs, COACHING WAYS FRANCE paiera au centre de la médiation de la consommation de Conciliateurs de justice, une somme d'adhésion de 48 euros
Pour les dossiers concernant une médiation, il sera réglé à CM2C pour un traitement par internet la somme de 36€. Pour une médiation sur place ou en visioconférence la somme de 84€
Au titre des charges et du défraiement du médiateur de CM2C
3-2 Engagement de l'adhérent choisissant le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) comme médiateur de la consommation :
informer le consommateur des modalités de saisine du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) (téléphone, site, adresse courriel) conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation.
Répondre au médiateur de la consommation du Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C) qui le saisit, s'exécuter de bonne foi et collaborer, s'interdire de donner ou d'exiger une quelconque orientation dans la solution des litiges.

4 -Durée de la convention
La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans, soit jusqu'au 01/09/2029. Elle est renouvelable par tacite reconduction par durées de 3 ans sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 mois avant l'échéance.
Trois mois avant l'échéance, le centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice informera COACHING WAYS FRANCE de la possibilité de

renouvellement de la présente convention ou de la possibilité pour ce dernier d'y mettre fin.

5 -Différends
En cas de différend dans l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de chercher à le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord et après en avoir informé la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), elles saisiront la juridiction selon les règles de compétence propres à leur situation.

6 -Condition suspensive
Cette convention est validée sous réserve de la réalisation de la condition suspensive du Référencement du centre de médiation de la consommation de Conciliateurs de justice par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Annexe 1 : liste des médiateurs
Annexe 2 : charte

Fait à Paris, le 01/09/2026
Pour Le Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Pour COACHING WAYS FRANCE
Signé électroniquement par :
COACHING WAYS FRANCE
celine SOUCEK