



## FORMULAIRE DE RECLAMATION MEDIATION FRANCHISE – CONSOMMATEURS

**IMPORTANT :** Formulaire disponible sur le site internet de la Fédération Française de la Franchise ([www.franchise-fff.com](http://www.franchise-fff.com)) et à renvoyer impérativement dûment complété<sup>1</sup> à l'adresse figurant ci-dessous :

**Fédération Française de la Franchise**  
*Médiation Franchise-Consommateurs*  
29 Boulevard de Courcelles  
75008 Paris

ou par courriel à l'adresse suivante :  
[mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com](mailto:mediation-franchise-consommateurs@franchise-fff.com) avec comme objet : « *Médiation Franchise – Consommateurs* »

### RECLAMATION PRESENTEE PAR :

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

Prénom : .....

Date de naissance : .....

Demeurant à (*adresse complète*) : .....

.....

.....

Téléphone domicile : .....

Téléphone Bureau : .....

Téléphone portable : .....

E-mail : .....@.....

Profession : .....

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

.....

Comment avez-vous connu la MFC ? .....

.....

**AUPRES DE** (*société contre laquelle est dirigée votre demande. Cf : ticket de caisse – devis – bon de commande*)

Nom et forme juridique (*exemple : Sarl Dupont*) : .....

Adresse complète : .....

.....

.....

.....

Nom de votre interlocuteur : .....

<sup>1</sup> Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données collectées dans le cadre de la Médiation Franchise Consommateurs ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Conformément à l'article 34 de la Loi 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 FFF, 29 Boulevard de Courcelles, 75008 Paris, [info@franchise-fff.com](mailto:info@franchise-fff.com)



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

**III/ NATURE DE MA DEMANDE (remboursement, remplacement du produit, ou autres):**

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

**RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA RECLAMATION**

**- Décrivez le produit ou le service commandé et précisez le prix d'achat et le montant du litige**

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

**- Indiquez si vous avez financé l'achat du produit ou la fourniture du service avec un crédit (précisez si vous avez signé une offre de crédit, date de la signature)**

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

**- Mentionnez le montant du litige**

.....  
.....

### **RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES :**

**Avez-vous présenté une réclamation similaire auprès d'un autre organisme ? (si oui, cocher la case correspondante)**

- Un autre médiateur (veuillez préciser lequel :.....)*
- Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)*
- Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP)*
- Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP)*
- Association de consommateurs (veuillez préciser laquelle :.....)*
- Autre (veuillez préciser : .....*

**Si tel est le cas, veuillez joindre les échanges de courriers avec ces organismes (sauf si ces documents sont couverts par la confidentialité).**

### **REGLES EN MATIERE DE MEDIATION ET DE PRESCRIPTION :**

La demande de médiation est déclarée irrecevable par la Commission MFC dès lors que le consommateur ou le franchisé exerce parallèlement une action en justice.

A compter de la date de l'accusé réception de la demande de médiation recevable, la prescription de l'action en justice est suspendue, conformément à l'article 2238 du code civil.

En cas d'échec de la médiation, la Commission MFC informe les parties que, conformément à l'article 2238 du code civil, le délai de prescription, suspendu durant la procédure de médiation, recommence à courir.

### **ANNEXES A FOURNIR**

*Afin d'étudier votre dossier de façon complète, nous devons disposer de certains documents sachant que nous vous conseillons de garder les originaux et de nous envoyer que des copies :*

- Ticket de caisse / Facture
- Devis
- Facture
- Bon de commande (photocopie recto/verso du bon de commande)
- Conditions générales de vente
- Conditions générales de prestations de services
- Offre préalable de crédit (photocopie recto verso de l'offre préalable)
- Bon de livraison
- Copie de la lettre recommandée avec AR envoyée au point de vente ou au service client. Il convient de nous envoyer une photocopie de l'AR que vous avez reçu en retour.
- Echange de courriers avec un autre organisme le cas échéant (un autre médiateur, une association de consommateurs,...)
- Eventuelles correspondances échangées avec la société contre laquelle votre réclamation est dirigée,
- Tout autre document que vous estimez devoir joindre à l'appui de votre réclamation (photocopie du chèque, publicité, photos...).

La médiation est une procédure confidentielle.

Les parties à la médiation sont tenues à la confidentialité sauf si elles en conviennent autrement.

Pour davantage d'informations, nous vous invitons à prendre connaissance du règlement MFC, à votre disposition, en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.franchise-fff.com/base-documentaire/finish/191/952.html>

Fait à .....le : ..... Signature :