

ALLIANCE DU COMMERCE



## Tutoriel d'inscription au médiateur de la consommation conventionné avec votre fédération



# Rappel

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, toute entreprise doit donner à ses clients la possibilité d'accéder à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable d'un éventuel litige.

**L'adhésion à cet organisme de médiation est entièrement prise en charge par votre fédération pour toute la durée de la convention.** Toutefois, dans le cadre d'un litige, les honoraires de médiation (intervention du médiateur, frais d'avocat, intervention d'experts, frais de déplacement, etc.) restent à la charge de l'entreprise.

Une fois l'inscription réalisée, il vous faudra mettre à jour vos documents (documents commerciaux, site internet, CGV) en indiquant les coordonnées du CM2C -> voir slide 6

1) Se connecter sur : <https://cm2c.net/>

2) Sélectionner « je suis un professionnel »



The image shows a screenshot of the CM2C website. At the top right, there is a red padlock icon followed by the text "ESPACE PRIVÉ". The logo "CM2C" is centered, with "Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice" written below it. A navigation menu includes "ACCUEIL", "QUI SOMMES NOUS ?", "CONSOMMATEURS", "PROFESSIONNELS", and "CONTACT". Below the menu is a large image of three business people shaking hands, with a large red arrow pointing down to the "Je suis un professionnel" button. Below the image are three buttons: "Je suis un consommateur" (with subtext "JE SOUHAITE DÉCLARER UN LITIGE ET OBTENIR UNE MÉDIATION"), "Je suis un professionnel" (with subtext "JE SOUHAITE QUE CM2C DEVIENNE MON MÉDIATEUR"), and "Je suis un conciliateur de justice" (with subtext "JE PROPOSE MES SERVICES DE MÉDIATION À CM2C").

ESPACE PRIVÉ

CM2C  
Centre de la Médiation de la Consommation  
de Conciliateurs de Justice

ACCUEIL QUI SOMMES NOUS ? CONSOMMATEURS PROFESSIONNELS CONTACT

Je suis un consommateur  
JE SOUHAITE DÉCLARER UN LITIGE  
ET OBTENIR UNE MÉDIATION

Je suis un professionnel  
JE SOUHAITE QUE CM2C  
DEVIENNE MON MÉDIATEUR

Je suis un conciliateur de justice  
JE PROPOSE MES SERVICES  
DE MÉDIATION À CM2C

# INSCRIPTION PROFESSIONNEL

## ETAPE 1 : LA FÉDÉRATION

VOUS N'ÊTES PAS ADHÉRENT À UNE FÉDÉRATION ?

VOTRE FÉDÉRATION EST ADHÉRENTE AU CM2C ?

ETAPE SUIVANTE

SÉLECTIONNER UNE FÉDÉRATION :

Entrez le code fournis par votre fédération :

ETAPE SUIVANTE

### 3) Sélectionner votre Fédération :

- Union du Grand (Union du Grand Commerce)
- Fédération ENSE (Fédération enseigne de l'habillement)
- Fédération des (Fédération des Enseignes de la Chaussure)

### 4) Entrer le code fournis par votre fédération.

Pour obtenir le code, veuillez adresser un email à l'adresse suivante : [contact@alliancecommerce.org](mailto:contact@alliancecommerce.org)

La prise en charge des frais d'adhésion est **réservée aux entreprises adhérentes.**

## 5) Compléter vos coordonnées

L'ARRÊTÉ N° 1009 DU 12 OCTOBRE 2017

# INSCRIPTION PROFESSIONNEL

DÉCLARER UN LITIGE

### ETAPE 2 : VOS DONNÉES

Tous les champs sont obligatoires

#### DONNÉES SUR L'ENTREPRISE

Raison sociale	
NOMBRE DE SALARIÉS <span style="float: right;">▼</span>	
Adresse de l'entreprise	
Code postal	Ville
E-mail	
Téléphone	
VOTRE SECTEUR ÉCONOMIQUE <span style="float: right;">▼</span>	

Si nécessaire merci de choisir l'activité la plus proche de votre profession.

### VOS IDENTIFIANTS DE CONNEXION

Vos identifiants de connexion vous permettront d'avoir accès à l'ensemble des documents dont vous aurez besoin (convention, lettre d'engagement, facture, charte...) ainsi qu'aux éventuels litiges.

Siren ou Siret	Mot de passe
----------------	--------------

### RÈGLEMENT

Votre Fédération a payé pour que **CM2C** soit votre médiateur de la consommation, vous n'avez donc pas à payer d'inscription.

- En cochant cette case, je demande de proposer la médiation de **CM2C** à mes clients consommateurs. Je reconnais avoir lu et accepté les **Conditions générales** de ce service par CM2C.

### LE SIGNATAIRE

Nom	Prénom
E-mail	Téléphone

**VALIDER LA DEMANDE**

6) A l'issue de cette procédure d'inscription **une convention personnalisée** sera disponible sur votre espace adhérent

# Ne pas oublier

**Mettre à jour vos documents** (documents commerciaux, site internet, CGV) en indiquant les coordonnées de CM2C ; pour cela nous vous proposons la rédaction suivante :

*Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par (nom de la société). Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est CM2C.*

*Ce dispositif de médiation peut être joint par :*

*- voie électronique : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)*

*- ou par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris*