

**Modalité tarifaire ANM  
CONSO – Monsieur Store**

### **Tarifs pour la mise en place de l'entité de médiation**

L'ANM CONSO s'engage à :

1. Etablir la convention cadre de désignation de l'ANM comme entité de médiation
2. Présenter le dossier auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation et demander le référencement
3. Mettre en place en son sein du personnel dédié,
4. Mettre en place une permanence téléphonique, point de contact des consommateurs et des professionnels
5. Faire figurer sur son site internet les informations concernant la médiation de votre entreprise
6. Faire signer en ligne par les adhérents le contrat de prestation de services qui les lie avec ANM Conso
7. Archiver les dossiers de saisine et de médiation
8. Tenir les statistiques requises par les textes
9. Rédiger le rapport annuel global requis par les textes et le rapport à la CECMC

Ce travail spécifique nécessite le paiement d'un abonnement en contre partie du travail administratif qui doit être néanmoins accompli.

#### **1. Coût de la médiation**

La rémunération de la médiation sera versée à l'ANM-CONSO sur la base des tarifs repris ci-dessous :

- Des frais d'adhésion de **100 € HT** pour 3 ans payables au moment de l'adhésion en ligne à la charge des affiliés du réseau MONSIEUR STORE

#### **2. Traitement des médiations**

- Médiation simple : dossier ne demandant pas une longue étude par le médiateur ni de recherches complémentaires. Echange limité avec les parties au litige. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 300 € HT**
- Médiation complexe : dossier demandant une étude approfondie du médiateur et de nombreux échanges avec le consommateur et avec le professionnel affilié à MONSIEUR STORE. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 600 € HT**
- Médiation en présentiel : échanges nombreux avec le consommateur et le professionnel affilié à MONSIEUR STORE, organisation de réunions en présence des parties au litige, et/ou recherches et analyse de documentation importante. Rédaction d'une proposition de médiation si nécessaire. **Coût : 900 € HT**

Des devis spécifiques seront présentés par l'ANM-CONSO et validés, soit par MONSIEUR STORE, soit par le professionnel affilié à MONSIEUR STORE sur la base d'un coût de **150 € de l'heure** et couverture des frais de déplacement et d'hébergement des consultants en cas de réunion sur place. Ces devis seront établis pour répondre à une demande particulière soit de MONSIEUR STORE soit d'un professionnel affilié à MONSIEUR STORE ; la prestation demandée ne peut avoir pour objet la communication d'informations concernant des dossiers traités en médiation si ce n'est la délivrance de statistiques globales.

**Clause de révision**

Compte tenu de ce que les parties n'ont aucune idée du nombre de médiations qui devront être mises en œuvre, elles acceptent de renégocier de bonne foi les conditions financières à l'issue de la première année dans la mesure où la volumétrie augmenterait de manière conséquente. Elles s'efforceront de trouver un accord qui puisse satisfaire à la fois les intérêts de l'ANM et du médiateur (juste rémunération selon le travail effectué) et ceux du professionnel (prise en compte de sa capacité financière).

La CECMC en sera informée ainsi que de tout avenant à la présente convention