|  |
| --- |
| **FORMULAIRE DE SAISINE DU MEDIATEUR FNA** |

*Depuis le 1er mars 2018, le service de Médiation FNA concerne uniquement les litiges que vous rencontrez avec un professionnel adhérent de la FNA. Avant de déposer un dossier, nous vous invitons à vérifier le statut du professionnel auprès de nos services en remplissant ce formulaire :* [*https://www.mediateur.fna.fr/formulaire.htm*](https://www.mediateur.fna.fr/formulaire.htm) *Une réponse vous sera apportée rapidement concernant le rattachement de ce professionnel au médiateur FNA.*

|  |
| --- |
| **Coordonnées du consommateur** |

**Nom : Prénom :**

**Adresse :**

**Code Postal : Commune :**

**E-mail : Téléphone :**

|  |
| --- |
| **Si représentant (Association de Consommateurs,** **Avocat,…): coordonnées** |

**Nom : Prénom :**

**Adresse :**

**Code Postal : Commune :**

**E-mail : Téléphone :**

|  |
| --- |
| **Identité du professionnel de l’automobile** |

**Nom de l’établissement:**

**Nom du responsable : Prénom :**

**Adresse de l’établissement:**

**Code Postal : Commune :**

**E-mail : Téléphone :**

|  |
| --- |
| **Qualité du professionnel concerné** |

**Agents de marques  Démolisseur**

**Fouriéristes  Carrossiers**

**Dépanneurs-remorqueurs  Mécaniciens, réparateurs automobiles**

**Centres de contrôle technique  Détaillants en carburants (stations-services)**

**Négociants en véhicules  Concessionnaires**

**Entreprises de formation des conducteurs (auto-écoles)**

**Vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion**

|  |
| --- |
| **Vos démarches préalables** |

**RAPPEL** : **la saisine du médiateur FNA ne peut se faire qu’après réclamation écrite auprès du professionnel datant de moins d’un an.** **Joindre impérativement une copie des courriers échangés.**

**Date de la réclamation écrite faite au professionnel :**

**Suite donnée à la réclamation par le professionnel :**

**Rejet de la demande**

**Pas de réponse**

**Réponse insatisfaisante**

**Autres démarches engagées (association de consommateurs, assurance, protection juridique…)** **précisez :**

|  |
| --- |
| **Informations concernant le litige** |

**Nature de la prestation sur laquelle porte le litige (vente d’un véhicule, réparation, …) :**

**Exposé des faits :**

**Montant du litige :**

|  |
| --- |
| **Votre demande** |

**Vous souhaitez obtenir :**

**Vous avez déjà obtenu :**

|  |
| --- |
| **Exemple de pièces à fournir avec votre réclamation** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bon de commande |  | Ordre de réparation |  |
| Facture |  | Devis |  |
| Offre commerciale |  | Devis pour travaux complémentaires |  |
| Contrat de garantie |  | Rapport d’expertise |  |
| Contrat de crédit |  | Lettre de réclamation adressée au professionnel, datant de moins d’un an |  |
| Contrat de vente ou de prestation de service |  | Conditions générales de vente/réparation |  |
| Photographies |  |  |  |