

Préconisez la **Médiation du Commerce Coopératif et Associé** !

LE SAVIEZ-VOUS ?

// Un service sélectionné, la Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)

Fédération transversale, la FCA a pour but de représenter nos spécificités, celles des réseaux du Commerce Coopératif et Associé, auprès des pouvoirs publics, des médias, des universités et de nombreuses autres cibles. Elle connaît ainsi tous les rouages de notre fonctionnement, et c'est dans ce sens, que nous avons choisi le service de médiation de la Fédération parmi tant d'autres.

COMMERCIALEMENT ?

- Améliorer votre relation client
- Fidéliser votre client à votre point de vente
- Renforcer la confiance du consommateur dans votre entreprise
- Protéger l'image de marque et la notoriété de l'enseigne

> Eviter le coût d'un procès.

Le fonctionnement de ce service est pris en charge par la cotisation de votre groupement à la Fédération. Seul restera à votre charge le coût d'ouverture du dossier de médiation (compris entre 150 € et 500 € par dossier selon sa complexité). En revanche, aucun coût ne vous sera facturé si vous refusez d'entrer dans la médiation.

- Être en conformité avec la législation en vigueur
- Éviter une procédure judiciaire plus longue
- Participer à la recherche d'une solution amiable
- Protéger l'image de marque et la notoriété de l'enseigne



La FCA met à votre disposition des outils de communication (un logo, affichette et vignettes, videomotion) afin d'informer au mieux le consommateur de ce nouveau service. N'hésitez pas à les apposer dans vos points de vente, à l'accueil, aux comptoirs, caisses et autres supports de vente.

Le consommateur peut se rendre sur le site Internet de la MCCA, www.mcca-mediation.fr ou envoyer sa réclamation par voie postale. Il est invité à accompagner sa demande des pièces justificatives nécessaires.

Dès réception du dossier, le médiateur statue sur la recevabilité et informe le consommateur, le commerçant et tout tiers qui les assiste ou représente, le cas échéant, de l'ouverture de la procédure. Le commerçant est bien sûr libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il accepte, le médiateur a alors 90 jours pour proposer une solution, en toute indépendance. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur.

- > Pour avoir plus d'information sur la médiation du Commerce Coopératif et Associé, rendez-vous sur www.mcca-mediation.fr.
- > Pour télécharger les différents outils de communication, cliquez ici (lien vers l'intranet du réseau en question)
- > Pour en savoir plus sur la Fédération du Commerce Coopératif et Associé, www.commerce-associe.fr