



GUIDE JURIDIQUE CLIENT

# Conflit avec un prestataire de mariage

Ce guide vous accompagne pas à pas pour résoudre tout différend avec un prestataire, de façon amiable, structurée et efficace.

## Cadre légal

Depuis le **1er janvier 2016**, selon l'article L. 612-1 du Code de la consommation, tout professionnel travaillant avec des particuliers est tenu de proposer un dispositif de médiation à la consommation.

## Votre protection

Ce système vous permet de résoudre un litige de manière **neutre, simple et rapide**, sans avoir à engager immédiatement une procédure judiciaire.

## Gratuit pour vous

Les frais de médiation sont **intégralement pris en charge** par l'entreprise concernée. Aucun coût pour le consommateur.

VUE D'ENSEMBLE

# Les 4 étapes en cas de litige

Suivez ces étapes dans l'ordre. Chaque démarche conditionne la suivante et renforce votre dossier en cas d'escalade.

1

## Arrangement à l'amiable

Dialoguez directement avec le prestataire de façon calme et documentée.

2

## Réclamation officielle

Envoyez un courrier écrit formel par mail avec accusé ou lettre recommandée.

3

## Saisine du médiateur

Faites appel au médiateur de la consommation désigné par le professionnel.

4


## Recours judiciaire

En dernier recours, transmettez votre dossier complet à un avocat.

## ÉTAPE 1

# Privilégier l'arrangement à l'amiable

Avant toute démarche formelle, tentez un échange direct, calme et respectueux avec le prestataire concerné. Dans de nombreux cas, un dialogue clair suffit à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

 **Bon à savoir :** Le prestataire peut également formuler une contre-proposition. Toute solution acceptable pour les deux parties est une issue favorable.

## Les preuves à rassembler dès maintenant



### Documents contractuels

Devis, facture, contrat signé, bon de commande.



### Échanges écrits

Mails, messages, captures d'écran de toutes les communications.




### Preuves visuelles

Photos du produit, de la prestation, de la décoration ou de tout élément matériel concerné.



### Traces chronologiques

Gardez une trace écrite de chaque échange, même les appels téléphoniques (date, heure, résumé).

 **Important :** Conservez **absolument toutes les preuves** liées au litige dès le début, même si vous pensez qu'un accord sera trouvé rapidement.

## ÉTAPE 2

# Envoyer une réclamation officielle

Si aucun accord n'est trouvé oralement, formalisez votre démarche par écrit. Ce courrier constitue une pièce essentielle de votre dossier.

## Modes d'envoi acceptés

### Email avec accusé de réception


Rapide et traçable.  
Demandez une confirmation de lecture.

### Lettre recommandée avec AR

Format le plus solide juridiquement.  
Privilégiez cette option en cas de litige sérieux.

## Contenu obligatoire du courrier

1. Décrire clairement le **problème rencontré**
2. Rappeler les éléments du **contrat ou du devis**
3. Indiquer la **solution souhaitée** (remboursement, correction, geste commercial...)
4. Fixer un **délai raisonnable** de réponse au professionnel

 **Objectif :** Ce courrier ne vise pas à aggraver le conflit, mais à démontrer votre volonté de résoudre la situation de façon sérieuse et respectueuse.

### ÉTAPE 3

# Faire appel au médiateur de la consommation

Sans réponse satisfaisante à votre réclamation, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation. Cette démarche est gratuite pour vous et obligatoire pour le professionnel.

## Où trouver les coordonnées du médiateur ?

- Sur le **devis** ou la **facture** remis par le prestataire
- Dans les **conditions générales de vente** (CGV)
- Sur le **site internet** de l'entreprise
- Souvent à proximité des mentions relatives à la **responsabilité civile professionnelle**

---

## Documents à envoyer au médiateur

- Votre **courrier de réclamation** envoyé au prestataire
- Les **preuves du litige** (photos, documents)
- L'ensemble des **échanges** entre vous et le prestataire
- Tout autre **document utile** au dossier


⊗ **Obligation légale :** Un professionnel a l'obligation de proposer un médiateur de la consommation. L'absence de médiateur peut lui être reprochée en cas de procédure judiciaire.

Le médiateur analysera la situation et proposera une **solution équitable** entre les deux parties.

## ÉTAPE 4

# Et si aucun accord n'est trouvé ?

Si la médiation échoue, votre dossier constitué tout au long des démarches précédentes devient la base de votre recours judiciaire.

 **À conserver impérativement** : tous les éléments issus des étapes précédentes forment votre dossier complet.

## Récapitulatif des pièces à transmettre à un avocat

### Échanges amiables

Toutes les tentatives de dialogue direct avec le prestataire (mails, SMS, notes d'appel).

### Lettres recommandées


Copies de vos courriers officiels et des accusés de réception.

### Preuves documentaires

Contrats, devis, factures, photos et tout document relatif au litige.

### Dossier de médiation

Le dossier soumis au médiateur et les réponses obtenues dans le cadre de la procédure.

 Ces éléments permettront à votre avocat de vous **conseiller et accompagner au mieux** si l'affaire doit être portée devant un tribunal.

## CONCLUSION

# Préparez votre mariage sereinement

Un conflit avec un prestataire ne doit pas gâcher la préparation de votre mariage. Dans la majorité des situations, une solution peut être trouvée grâce au dialogue, à la médiation et à une bonne organisation de votre dossier.

<b>1. Dialoguez</b> Tentez toujours un arrangement amiable en premier.	<b>2. Formalisez</b> Envoyez une réclamation écrite et conservez tout.
<b>3. Médiez</b> Saisissez le médiateur gratuitement avant tout tribunal.	<b>4. Consultez</b> Si nécessaire, transmettez votre dossier à un avocat.

---

Ce guide est fourni à titre informatif. Pour toute situation complexe, il est recommandé de consulter un professionnel du droit.