

Quelles situations peuvent donner lieu à médiation ?

La médiation doit concerner :



La vente entre deux utilisateurs inscrits sur la plateforme



La vente d'un bien objet du contrat



La conformité du bien



La conformité aux conditions de la vente (retour, remboursement, restitution)



Les difficultés apparaissant avant la validation définitive de la vente.

À savoir :

Le médiateur partenaire de mysafedeal n'est pas compétent en matière fiscale, sociale, financière ou toute autre matière différentes de celle du droit des contrats sous seing privé.



Comment saisir le médiateur de mysafeddeal ?

Pour pouvoir avoir recours à la médiation définie dans les Conditions Générales d'utilisation de mysafeddeal, il faut avoir conclu une transaction en utilisant mysafeddeal. Sont éligibles à l'utilisation de la médiation mysafeddeal toutes les transactions supérieures à 1000 € réalisées sur la plateforme et ce sans surcoût. Pour les transactions inférieures à 1000 € réalisées sur mysafeddeal le recours à la médiation est cependant possible mais payant et doit être défini lors de la conclusion de la transaction.



Saisir le médiateur

Le médiateur peut être saisi par chacune des parties à la transaction réalisée sur mysafeddeal quel que soit le montant du préjudice, sous réserve qu'aucune procédure judiciaire n'ait été engagée.



Faire une réclamation

Afin de faciliter l'examen de votre dossier, il est impératif d'adresser une réclamation par mail à l'adresse : contestation@mysafeddeal.eu ou en appuyant sur le bouton «Contestation» dans les applications mobiles.

Elle doit contenir :

- L'ensemble des informations que les parties jugent utiles
- Un exposé des raisons de la contestation
- L'ensemble des pièces incluses dans le dossier relatifs à la transactions seront dès réception du courriel transmises par mysafeddeal au séquestre juridique qui les communiquera au médiateur partenaire mysafeddeal

Important : Un utilisateur ne peut saisir qu'une seule fois le médiateur partenaire de mysafeddeal sur un même litige.

À savoir :

Le médiateur ne dispose pas de pouvoirs d'enquête et de contrôle. La médiation repose sur une démarche volontaire des deux parties. Dès lors, en cas de suspicion de pratiques irrégulières ou frauduleuses vous devez lancer une procédure judiciaire.





Lancement de la procédure de médiation

L'acheteur et/ou le vendeur qui entend élever une contestation le notifie à mysafedeal en renseignant en ligne un formulaire destiné à exprimer les raisons de sa contestation et le contenu de sa demande. Ou en envoyant le cas échéant, un courriel à l'adresse contestation@mysafedeal.eu accompagné de tous les documents qui leur paraissent utiles, dans les cinq jours de la contestation, autres que ceux déjà inclus dans leur compte utilisateur.



Instruction du dossier

La partie adverse dispose de 10 jours ouvrés à compter de l'ouverture de la contestation pour communiquer ses documents.

Le médiateur rend sa décision dans les 10 jours ouvrés de sa saisine. Cette décision peut être d'irrecevabilité, si les parties se situent hors de son domaine d'intervention (Cf. article 12-2 des Conditions Générales d'Utilisation).



Décisions possibles à l'issue de la médiation

La décision rendue à l'issue du processus de médiation peut être :

- D'annuler le contrat de vente avec libération des fonds de l'acquéreur après restitution par ce dernier du bien
- De confirmer la validité de la vente
- De considérer que le litige comporte une difficulté technique et de demander la saisine d'une juridiction compétente, le prix de vente est alors séquestré jusqu'à la décision de justice auprès de la CARPA.

Une fois sa décision rendue la mission du médiateur partenaire de mysafedeal est terminée.



À savoir :

Dès la réception du mail initiant une contestation, mysafedeal vire les fonds consignés au séquestre juridique partenaire qui les dépose à la CARPA (Caisse des Règlements Pécuniaires des Avocats). Ces derniers seront libérés en fonction de la décision du médiateur.

Quels sont les avantages de la médiation ?

La médiation :

- Ne nécessite pas de frais supplémentaire,
- Impartiale : le médiateur traite les dossiers en toute indépendance,
- Confidentielle : ni les éléments échangés au cours de la procédure de médiation, ni le nom des parties, ni la recommandation du médiateur ne peuvent être communiqués à des tiers autres que les parties et la médiation,
- Rapide : la durée de la médiation est, en principe, de 10 jours à compter du moment où tous les éléments utiles ont été communiqués au médiateur par les parties,
- Non contraignante : le médiateur émet une recommandation que les parties demeurent libres d'accepter ou de refuser,
- Menée en droit et en équité (juste, égalitaire et équitable).



À savoir :

En cas d'échec de la médiation, les parties conservent le droit de saisir les tribunaux puisque le délai de prescription, c'est-à-dire la date limite pour saisir le juge, est légalement suspendu pendant toute la durée du processus de médiation.