

Médiation de la consommation

La société anonyme d'HLM Unicil s'applique au quotidien à répondre à vos demandes et gérer au mieux vos réclamations. Toutefois, en cas de litige non résolu, nous mettons à votre disposition, gratuitement, les services d'un médiateur.

La médiation doit permettre de régler, à l'amiable, des litiges par l'intervention d'un tiers, le médiateur. Son rôle est de restaurer la relation entre le locataire et le bailleur et de faciliter la recherche d'une solution négociée.

La médiation, pour quels litiges ?

Les litiges relevant de la compétence du médiateur sont ceux liés aux clauses de votre contrat de location.

En revanche, les exemples suivants ne relèvent pas de son champ d'action :

- litiges ayant trait aux attributions de logements, demande de logement ou mutation,
- litiges liés à un contrat de bail commercial ou professionnel,
- litiges qui concernent les élections des locataires, la gouvernance et la participation aux instances organisées par le bailleur (conseil d'administration du bailleur, conseil de concertation locative,...).

La médiation, comment ça marche ?

Vous devez avoir formulé au préalable, auprès de nos services, une réclamation écrite moins d'un an avant la saisine du médiateur. Si la réponse apportée par la société Unicil ne vous convient pas, vous pouvez alors contacter le médiateur HLM :

- sur le site internet de Médicys : www.lemediateurhlm.org

Vous y complèterez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références clients et évoquerez l'objet du litige. Vous devrez, impérativement, joindre l'ensemble des documents qui y sont liés.