



Procédure de médiation des litiges de la consommation

L'OPH Béziers Méditerranée Habitat fait son maximum au quotidien pour répondre à vos démarches et gérer vos réclamations.

Cependant, il peut arriver que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse que nous vous avons apportée.

Dans ce cas, Béziers Méditerranée Habitat met à votre disposition les services d'un médiateur des litiges de la consommation.

Votre demande doit être en lien avec votre bail et concerner soit :

- les charges locatives
- le niveau de loyer
- les services rendus
- un conflit de voisinage

Le médiateur Hlm

- Attention, le médiateur ne traitera pas les demandes qui n'entrent pas dans ces critères.
- Vous devez avoir envoyé à nos services une réclamation écrite moins d'un an avant la saisine du médiateur. Si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pouvez alors contacter le médiateur HLM sur le site : www.lemediateurhlm.org
- Vous saisirez votre demande en précisant votre nom, vos références client et en décrivant le problème rencontré. Vous pourrez joindre toutes les pièces concernant ce litige. Le médiateur examinera votre demande. Si elle est recevable, le médiateur vous mettra en contact avec nos services pour tenter de trouver un accord et régler le différend. Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.