

CGU et Mentions légales

Informations générales

En vertu du règlement (EU-RGPD) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données), il est précisé aux utilisateurs du siteweb www.naturopathe-enfant.com l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi :

Propriétaire du site

Dalila COMTE

34bis rue Sainte Anne de Baraban

69003 LYON

FRANCE

+33 6 84 13 47 08

dalilacomte@hotmail.fr

Cabinet Espace Voltaire

19 rue Voltaire

69003 LYON

Dispensé d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS)

SIRET : 483 687 034 00023 - RCS : LYON - NAF : 8690F

TVA non applicable, art. 293 B du CGI

Vos données personnelles

Les informations collectées sur le site www.naturopathe-enfant.com sont destinées au cabinet de naturopathie Dalila Comte. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de votre demande et la gestion commerciale, en particulier :

- la réponse aux demandes d'information ou de rendez-vous formulées sur le site.
- l'envoi d'informations commerciales lorsque vous avez donné votre accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise.
- l'établissement de statistiques générales sur la consultation du site.
- l'envoi de vos conseils personnalisés
- l'envoi de vos factures

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au cabinet de naturopathie Dalila Comte [naturopathe-enfant.com](http://www.naturopathe-enfant.com). Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au

traitement de vos données ; Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données ; Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données

Dalila Comte tient un dossier « client ». Ce dossier a pour finalité d'assurer votre suivi naturopathique et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée. Il est conservé pendant 10 ans à compter de la date de votre dernier rendez-vous. Dalila Comte 19 rue Voltaire 69003 Lyon, présent chez l'hébergeur wix.com est garant de la confidentialité des données collectées.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Crédits

Nom du site : www.naturopathe-enfant.com

Suivi du site : dalilacomte@hotmail.fr

Le nom du directeur de la publication et/ou responsable de la rédaction : Dalila Comte

Conception et hébergement : Dalila Comte chez www.wix.com

L'utilisateur du site Internet reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce site. Il reconnaît également avoir pris connaissance de la présente notice légale et s'engage à la respecter.

Loi Informatique et Libertés

Certaines rubriques nécessitent une inscription avec des données vous concernant.

Les données personnelles recueillies sur le site résultent de la communication volontaire d'une adresse de courrier électronique lors du dépôt d'un message électronique ou lors d'une prise de rendez-vous. Le cabinet de naturopathie Dalila Comte conserve de manière confidentielle les adresses e-mails. Les adresses électroniques collectées ne feront l'objet d'aucune cession à des tiers.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art. 34 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour l'exercer d'envoyer votre demande par mail à Dalila Comte dalilacomte@hotmail.fr

Copies, droits et reproductions

Conformément aux lois régissant les droits de propriété littéraire et artistique ou les droits voisins, la reproduction et la représentation de tout ou partie des éléments composant de ce site sont strictement interdites.

Toute représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de l'exploitant du site Internet est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les article L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Politique de Confidentialité

1. Collecte de l'information

Nous recueillons des informations lorsque vous visitez notre site. Des informations sont enregistrées automatiquement à partir de votre ordinateur et navigateur, y compris votre adresse IP, vos logiciels et votre matériel, et la page que vous demandez.

2. Utilisation des informations

Toutes les informations que nous recueillons auprès de vous peuvent être utilisées pour :

- Personnaliser votre expérience et répondre à vos besoins individuels
- Améliorer notre site Web
- Améliorer le service client et vos besoins de prise en charge
- Vous contacter par e-mail
- Administrer un concours, une promotion, ou une enquête

3. Confidentialité du commerce en ligne

Nous sommes les seuls propriétaires des informations recueillies sur ce site. Vos informations personnelles ne seront pas vendues, échangées, transférées.

4. Divulgarion à des tiers

Nous ne vendons, n'échangeons et ne transférons pas vos informations personnelles identifiables à des tiers.

5. Protection des informations

Nous mettons en oeuvre des mesures de sécurité pour préserver la sécurité de vos informations personnelles : protection des données en ligne et hors ligne. Les ordinateurs et serveurs utilisés pour stocker des informations personnelles identifiables sont conservés dans un environnement sécurisé.

6. Se désabonner

Si à n'importe quel moment vous souhaitez vous désinscrire et ne plus recevoir d'e-mails, vous pouvez nous envoyer votre demande par mail ou par téléphone.

7. Consentement

En utilisant notre site, vous consentez à notre politique de confidentialité.

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 PRÉSENTATION DES PARTIES

Le présent contrat de prestations de services (ci-après le « Contrat ») régit les relations contractuelles entre :

-le Client (ci-après le « Client »),

-Le Prestataire : Dalila Comte, exerçant en micro- entreprise.

Le numéro d'immatriculation professionnelle du Prestataire (SIREN) est : 483 687 034 00023

L'adresse du Prestataire est : 34bis rue Sainte Anne de Baraban 69003 LYON

Le prestataire exerce dans un cabinet situé au: 19 rue Voltaire 69003 LYON.

Les parties sont dénommées individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

ARTICLE 2 DECLARATIONS PREALABLES DES PARTIES

Le Client déclare et garantit au Prestataire :

– être âgé d'au moins 18 ans et être doté de la capacité juridique à conclure le présent Contrat, ou être accompagné par son représentant légal,

– ne pas être affecté, à sa connaissance, de maladies (congénitales ou acquises) ou, si tel est le cas, être suivi par un médecin titulaire d'un diplôme d'Etat reconnu et inscrit à un tableau de l'ordre des médecins en France.

Le Client consommateur reconnaît avoir pris connaissance, avant de s'engager, du contenu du présent Contrat, lequel reprend les informations précontractuelles obligatoires prévues aux articles L111-1, L111-2 du Code de la consommation.

Le Client déclare être parfaitement informé de la nature des Prestations, objet du Contrat, et reconnaît que le Prestataire a été à son entière disposition pour l'informer de tout ce qui était déterminant selon les besoins exprimés par le Client.

ARTICLE 3 NATURE DU CONTRAT ET DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

Le présent Contrat constitue un contrat de prestations de services, relevant du Code de la consommation à l'égard des clients consommateurs.

Les activités réalisées par le Prestataire sont les suivantes :

Naturopathie pédiatrique

Le Prestataire est titulaire d'un diplôme d'État « DEA Génie Biomédical », d'un Master IAE et d'une certification « Praticien de Santé Naturopathe » obtenu à l'école Aesculape.

Les formations suivies sont les suivantes :

Diplôme d'Etudes Approfondies en Génie Biomédical à l'Université de Technologie de Compiègne- 1996 (Bac +5)

Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées- MASTER (CAAE, Certificat d'aptitude à l'administration des Entreprises) à l'IAE de Lyon - 2002

Formation et attestation de Praticien de Santé Naturopathe par l'Ecole Aesculape à Lyon
(formation sur 3 années 2014- 2018)

Ces activités relèvent de pratiques dites « non conventionnelles », pour soulager certains maux du quotidien ou pour renforcer, à titre préventif, l'hygiène de vie, la qualité de vie, la vitalité et donc le bien-être global.

Le Client est informé et accepte que les Prestations réalisées ne tendent à l'établissement d'aucun diagnostic ni traitement de maladies.

Il s'agit de pratiques complémentaires pouvant intervenir en plus de soins conventionnels, pour contribuer au bien-être.

Les Prestations de services réalisées par le Prestataire ne remplacent en aucun cas un diagnostic et/ou traitement médical et ne dispensent aucunement de consulter un médecin, ce dernier étant le seul habilité à établir un diagnostic médical ainsi qu'un traitement médical adapté si nécessaire.

ARTICLE 5 CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

La ou les date(s) de réalisation des Prestations seront fixées conjointement entre le Prestataire et le Client.

Le Prestataire se réserve, par ailleurs, la possibilité de réaliser, avec l'accord du Client, toute ou partie des Prestations depuis un outil numérique dédié à la communication. Dans ce cas, le Client est informé que les Prestations réalisées ne pourront en aucun cas constituer des actes de télémédecine au sens des articles L. 6316-1 et suivants et R.6316-1 du Code de la santé publique.

Aucune donnée de santé ne sera hébergée sur l'outil.

De plus, le Prestataire veillera à ce que l'outil numérique utilisé assure la sécurité des données personnelles du Client.

L'ensemble des prestations de Dalila Comte et du site www.naturopathe-enfant.com font l'objet d'une limitation de garantie. Leur action se limite à la mise à disposition de notre matériel, technique et connaissances en vue de répondre à une demande particulière de bien-être. Nous n'avons pas d'obligation de résultat puisque ces derniers sont entièrement liés à la personne (épaisseur du tissu adipeux, antécédents médicaux, conditions médicales, traitements médicaux en cours, ...), au nombre de séances ou au comportement alimentaire et physique de la personne avant, pendant et après nos séances.

Différents facteurs extérieurs peuvent venir altérer les résultats : - Un traitement pour la **thyroïde** de moins de 6 mois - Un traitement à la cortisone - La prise d'antidépresseurs - La prise d'anti-inflammatoires- Syndrome de Cushing - Un état de surmenage - Stress - L'apnée du sommeil ou trouble du sommeil -la prise sur du long court d'IPP.

Vous vous engagez à suivre les recommandations du professionnel et à déclarer toutes modifications intervenantes entre les séances empêchant la poursuite du protocole. En cas de grossesse, le traitement sera interrompu lors du 1er trimestre de grossesse, et pourra être repris sur accord des médecins et professionnels médicaux au 2e trimestre.

Le Client s'engage à collaborer de manière active avec le Prestataire et à lui fournir les informations nécessaires à la bonne réalisation des Prestations, en particulier toute information utile sur sa situation personnelle (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap).

De son côté, le Prestataire s'engage à apporter toute la diligence et tout le soin nécessaires à la

bonne exécution des Prestations et à tenir informé le Client des difficultés pouvant survenir lors du déroulement des Prestations. Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen en matière de conseil et d'information.

ARTICLE 6 ANNULATION

Sous réserve de l'application des dispositions relatives au droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et à domicile, toute annulation de Prestations de services par le Client après signature du Contrat ne sera prise en compte que si celle-ci a été faite au Prestataire, au plus tard 48 heures avant la date prévue.

En cas d'annulation après ce délai, le Client est informé que les sommes réglées d'avance ne seront pas remboursées (sauf droit de rétractation).

Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit d'annuler, suspendre ou d'interrompre des Prestations de services s'il constate après signature du Contrat, que lesdites Prestations sont manifestement incompatibles et/ou inadaptées à la situation personnelle du Client (maladie, grossesse, fragilités particulières, handicap, âge, etc).

Dans ce cas, le Prestataire s'engage à rembourser le Client des sommes versées au prorata des Prestations déjà réalisées.

ARTICLE 7 PRIX ET REGLEMENT

Les prix des Prestations sont fixés par le Prestataire. Ces prix peuvent varier selon le type et la durée des Prestations réalisées.

Les prix applicables au Client au jour de la conclusion du Contrat sont ceux en vigueur affichés sur le site internet de réservation du Prestataire et dans ses locaux.

Les prix sont affichés à cette adresse: www.naturopathe-enfant.com/rdvenligne

Les prix sont des prix par principe exprimés hors taxes et frais. Lorsque des taxes et/ou frais s'appliquent, le Prestataire les communique au Client et ils sont alors facturés en plus.

A défaut d'information sur des taxes et/ou frais, les prix indiqués sont réputés être exprimés toutes taxes et frais inclus.

Le Client est informé que les prix des Prestations ne sont aucunement remboursés par la sécurité sociale.

Les conditions et moyens de paiement diffèrent selon le mode de conclusion du Contrat.

-Lorsque le Contrat est conclu à distance : au moment de sa demande de réservation, le Client est informé qu'il a une obligation de paiement.

A cette fin, la fonction utilisée par le Client pour valider sa commande signifie qu'il passe une commande avec obligation de paiement.

-Lorsque le Contrat est conclu hors établissement (par exemple au domicile du Client) : conformément à l'article L.221-10 du Code de la consommation, le Client est invité à attendre l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat avant de régler au Prestataire le prix des Prestations de services.

Les Prestations font l'objet, dès qu'elles ont été rendues et avant paiement du prix, de la délivrance d'une note ou facture. Cela est obligatoire lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise).

Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci sera remise au client s'il la demande.

La note mentionnera les informations suivantes :

la date, le nom et l'adresse du Prestataire, le nom du Client (sauf opposition), la date et le lieu

d'exécution des Prestations, le décompte détaillé en quantité et prix de chaque prestation, la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

ARTICLE 8 DUREE

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de sa signature pour une durée correspondant à la durée des Prestations. Selon le cas, il peut prendre la forme soit d'un contrat à exécution immédiate (réalisation d'un seul rendez-vous) ou à exécution successive.

ARTICLE 9 CONFIDENTIALITE

Les Parties reconnaissent le caractère confidentiel de toutes informations et données échangées entre elles pour l'exécution du Contrat et s'engagent à les conserver confidentielles, à l'exception (i) des données accessibles au public, (ii) des données déjà connues de la Partie réceptrice.

Toutes les informations confidentielles communiquées par l'une des Parties à l'autre Partie seront gardées par la Partie réceptrice de la même manière qu'elle garde ses propres informations confidentielles et ne seront utilisées que pour les besoins du Contrat. La présente clause demeure applicable pendant une durée de CINQ (5) ans après la fin du Contrat.

ARTICLE 10 RESPONSABILITE

Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance : conformément aux dispositions légales en vigueur, le Prestataire est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du Contrat conclu à distance, Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

Sous réserve de l'application des dispositions impératives précitées en matière de contrats conclus à distance, la responsabilité du Prestataire n'est engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client.

Le Client est seul responsable des choix qu'il fait et des informations qu'il donne au Prestataire. Ainsi, les Parties conviennent que la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en raison de l'inadaptation d'une Prestation de service aux besoins et informations exprimés par le Client.

Le Prestataire n'est par ailleurs responsable que des Prestations expressément mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat.

Le Prestataire n'est pas non plus responsable des conséquences dommageables liées au réseau de communication et des défaillances d'accès à Internet du Client.

Enfin, la responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause que pour des dommages directs qui lui seraient imputables au titre de l'exécution ou de l'inexécution, même partielle, de ses obligations au titre du Contrat, étant précisé que les dommages indirects sont exclus.

Ainsi, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée pour tout préjudice indirect, la perte d'une chance, perte de données, le trouble à l'image ou tout autre dommage spécial ou événements en dehors de son contrôle ou de tout fait ne lui étant pas imputable.

De convention expresse entre les Parties, la responsabilité du Prestataire est limitée, tous préjudices directs confondus, et sauf manquement prouvé, à la somme de 2 000 €.

ARTICLE 11 ASSURANCE

Le Prestataire est titulaire d'une police d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle, afin de couvrir les dommages directs, corporels, matériels ou immatériels, qu'il pourrait causer dans le cadre du présent Contrat.

ARTICLE 12 FORCE MAJEURE

Chacune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de tout retard ou manquement dû à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

La Partie souhaitant invoquer un cas de force majeure devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais dès qu'elle aura connaissance d'un tel événement. Dès lors que les effets consécutifs à l'événement de force majeure invoqué auront disparu, la Partie affectée reprendra immédiatement l'exécution de son obligation.

En cas de persistance des effets consécutifs à l'événement constituant un cas de force majeure pendant plus de 15 jours, les Parties conviennent que le présent Contrat pourra être résilié de plein droit sur l'initiative de la Partie la plus diligente par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cela ne porte atteinte aux conditions de paiement des Prestations accomplies.

ARTICLE 13 DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réalisation des Prestations de services prévues au présent Contrat, le Prestataire a accès à des données à caractère personnel du Client.

L'ensemble des données à caractère personnel du Client traités par le Prestataire dans le cadre du Contrat font l'objet d'une politique de traitement conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite « loi informatique et libertés » ou « LIL ») et du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette politique de traitement des données à caractère personnel au plus tard lors de la conclusion du présent Contrat et en acceptant les termes sans réserve.

ARTICLE 14 CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques réalisés par le Prestataire et accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite. Toutes données et fichiers informatiques ou numériques enregistrés sur l'infrastructure informatique du Prestataire feront foi pour la preuve des faits auxquels ils se rapportent.

ARTICLE 15 DISPOSITIONS DIVERSES

Chacune des clauses de ce Contrat doit être interprétée, dans toute la mesure du possible, de manière à ce qu'elle soit validée au regard du droit qui lui est applicable. Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat se révèle être illégale, nulle ou inopposable par toute juridiction ou autorité administrative compétente aux termes d'une décision exécutoire, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi, et telles que les Parties en seraient convenues si elles avaient connu l'illicéité, la nullité ou l'inopposabilité de ladite stipulation.

Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'une disposition quelconque du présent Contrat ne vaudra en aucun cas renonciation à son droit d'exiger le respect de chacune de ses clauses

et conditions.

ARTICLE 16 RESILIATION DU CONTRAT POUR MANQUEMENT

En cas de manquement à une obligation essentielle par l'une des Parties, le présent Contrat pourra être résilié par l'autre Partie, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, 15 jours après mise en demeure restée infructueuse, et sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

ARTICLE 17 DROIT APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPETENTES

Le présent Contrat est régi par le droit français.

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond »

Après démarche préalable écrite du Client auprès du Prestataire restée infructueuse, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Depuis le 15 février 2016, la plateforme en ligne de règlement amiable des litiges de la Commission européenne est ouverte au public. Tout consommateur qui rencontre un litige avec une entreprise située sur le territoire de l'Union a la possibilité de déposer une demande de médiation par le biais de cette plateforme européenne. Le Client peut consulter également le site internet de la Commission européenne dédié à la médiation de la consommation :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

En cas de litige avec un Client, non réglé amiablement, la compétence expresse est attribuée au tribunal du lieu de résidence du défendeur, conformément à l'article 42 du Code de procédure civile.

RGPD

(Réglementation Générale de Protection des Données)

Identité des personnes au sein du cabinet et en téléconsultation:

Nature des données collectées :

- État civil : nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone.
- Situation familiale : matrimoniale, nombre d'enfants.
- Situation professionnelle : condition de travail...
- Données médicales : historique des soins, nature des soins...
- Informations générales sur les habitudes de vie...

Objectifs du traitement des données :

- Gestion des rendez-vous.
- Gestion et tenue des dossiers individuels de soins.
- Contacter le consultant.
- Émissions des factures.
- Établir un bilan de vitalité.
- Pouvoir référer à une personne compétente en cas de nécessité ou non selon le besoin du consultant.

Durée de conservation des données :

3 ans à compter de la dernière intervention sur le dossier du consultant.

Moyens de stockages et gestions des données et sécurité des données.

- Les fiches de consultation, sont classées dans un placard verrouillé dont seul la praticienne détient les clefs.
- Toutes les communications s'effectuent par téléphone ou par mail.
- Le téléphone mobile de la praticienne nécessite un code d'accès pour accéder aux données, ainsi que son ordinateur.

Droits relatifs aux données à caractère personnel

Conformément aux articles 15 et suivants du Règlement Général relatif à la Protection des Données 2016/679 ("RGPD"), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux traitements de données vous concernant, par courriel à l'adresse suivante : dalilacomte@hotmail.fr Dalila Comte s'engage à traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Réclamations

Si vous avez des raisons de penser que la sécurité de vos données à caractère personnel a été compromise ou que ces données ont fait l'objet d'une utilisation abusive, vous êtes invités à me contacter dalilacomte@hotmail.fr

Dalila Comte instruira ainsi les réclamations concernant l'utilisation et la divulgation de données à caractère personnel et tentera de trouver une solution conformément à la réglementation en vigueur.

Mise à jour de la politique

La présente Politique de protection des données à caractère personnel peut être mise à jour, à tout moment, en fonction des besoins de Dalila Comte ou si la loi l'exige.

Informations supplémentaires

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM – MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM – MEDIATION – CONSOMMATION – 27 avenue de la libération – 42400 Saint-Chamond