



## Médiation de la consommation

### Un dispositif légal pour les clients particuliers.

Dans le cadre de ses prestations **de formation, d'accompagnement relationnel ou de conseil**, ALTERICARE met à disposition de ses **clients particuliers** un **dispositif de médiation de la consommation**, conformément aux articles **L612-1 et suivants du Code de la consommation**.

Ce dispositif s'applique **uniquement aux relations entre ALTERICARE et un consommateur (personne physique non professionnelle)**. Il ne concerne pas les prestations réalisées pour des **organisations, institutions, associations, entreprises ou établissements de santé et médico-sociaux**.

### Fonctionnement

1. Le consommateur adresse d'abord une **réclamation écrite à ALTERICARE**.
2. En cas d'absence de réponse satisfaisante sous 1 à 2 mois, il peut saisir **gratuitement le médiateur de la consommation**.
3. Le médiateur agit en toute **indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité**.
4. La procédure dure en principe **90 jours maximum**.

### Médiateur désigné

ALTERICARE a désigné la **Société Médiation Professionnelle – ALTERITAE**, médiateur agréé par la **CECMC**, comme médiateur de la consommation compétent.

#### Adresse de saisine :

Société Médiation Professionnelle – ALTERITAE  
5, rue Salvaing – 12000 Rodez

#### Adresse du siège social :

2, Rue Marc Sangnier – 33130 Bègles

### Accéder au site du Médiateur de la consommation :

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

### Exemples de situations concernées

La médiation de la consommation peut être sollicitée en cas de différend entre un particulier et ALTERICARE :

- **Formation individuelle** : un participant estime que le contenu ou les conditions ne correspondent pas au contrat signé.
- **Accompagnement relationnel personnel** : une personne accompagnée à titre individuel exprime une insatisfaction sur la prestation.
- **Séminaire ou atelier grand public** : un client particulier souhaite contester la facturation ou le déroulé de la session.

### L'esprit de la médiation

La médiation de la consommation offre à chaque client particulier une **voie simple, gratuite et confidentielle** pour résoudre un différend à l'amiable. Elle prolonge l'engagement d'ALTERICARE à préserver la **qualité du lien, la reconnaissance mutuelle et la transparence**, même en cas de désaccord.