

Conditions Générales de Vente

Préambule

Identification de l'éditeur

LE MAZELET,
30140 SAINT-FELIX-DES-PALLIERES,
Tél. : 06.35.59.21.07.
E-Mail : info@lemazelet.com

Société civile d'exploitation agricole (SCEA) au capital social de 1.000,00 euros

RCS Nîmes - SIRET N°801 216 607 000,
Code APE/NAF : 0121Z (culture de la vigne)
N° TVA intracommunautaire : FR18801216607

Gérants en exercice

Monsieur Kim Ashley NASMYTH et Monsieur Ronald Petrus VAN BREEMEN

Identification du prestataire d'hébergement

Le site Internet « lemazelet.com/fr/ » est hébergé par Eyefinity Media, ARNHEM – PAYS-BAS (www.eyefinitymedia.nl).

Terminologie

« **Client** » désigne chaque personne physique, majeure et capable, non professionnel.

« **Produit** » désigne les produits ou services dont les caractéristiques essentielles et leurs prix sont indiquées dans la « fiche produit » du Produit en question, disponible sur le site Internet. LE MAZELET se réserve expressément, et sans indemnisation, le droit de modifier, sans préavis et à tout moment tout ou partie d'un Produit, et le cas échéant, sa présentation ou son support et/ou de supprimer un Produit et/ou les mises à jour d'un Produit de ses catalogues.

Article 1 : Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les commandes passées par le biais du site Internet « lemazelet.com/fr/ », et ce, quelles que soient par ailleurs les clauses pouvant figurer sur les documents de l'acheteur.

Dans l'hypothèse où une commande ne serait pas couverte par les présentes Conditions Générales de Vente, ce sont les règles de la vente à distance du lieu où siège la société qui s'appliqueraient.

Article 2 : Commandes

LE MAZELET s'engage à accepter les commandes effectuées dans les termes des présentes Conditions Générales de Vente et dans la limite des stocks disponibles.

En cas de rupture de stock, LE MAZELET s'engage à communiquer les délais d'approvisionnement nécessaires pour obtenir le produit souhaité ou, à la demande du Client, et dans l'hypothèse où c'est possible, à proposer un produit de remplacement.

En validant sa commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et en accepter l'intégralité des termes.

La préparation et l'expédition d'une commande ne pourra être mise en œuvre qu'après réception effective du paiement.

Une facture sera transmise par e-mail dès l'expédition de la commande.

LE MAZELET se réserve le droit d'annuler toutes les commandes non conformes ou douteuses, ainsi que celles effectuées par un Client avec lequel il existerait un quelconque litige.

Article 3 : Prix

Les prix indiqués sont exprimés toutes taxes comprises (TVA applicable, accises et toutes autres taxes applicables au jour de la conclusion de la commande, tout changement pouvant être répercuté sur le prix des produits).

En cas de livraison hors de la France Métropolitaine, les prix affichés sont T.V.A.C. (TVA comprise) et sont complétés des droits d'accises et autres taxes du pays du Client (et toutes autres taxes applicables au jour de la conclusion de la commande, tout changement pouvant être répercuté sur le prix des produits), ainsi que de frais de gestion administrative des formalités douanières.

Les prix des produits peuvent évoluer à tout moment en fonction de la politique tarifaire de la société LE MAZELET. Les produits commandés sont facturés au prix en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Les offres de produits et les prix ne sont valables que tant qu'ils sont visibles sur le site et dans la limite des stocks disponibles.

Les prix affichés sont nets et hors frais de port. Les frais de port peuvent varier en fonction du nombre de produits commandés et du pays d'expédition.

Article 4 : Validité des offres

Les produits et offres promotionnelles sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits après la validation de la commande, LE MAZELET s'engage à informer le Client par e-mail dans les plus brefs délais.

En accord avec le Client, LE MAZELET pourra, soit modifier la commande en proposant un produit de remplacement, soit procéder au remboursement du ou des produits non disponibles par le crédit de la carte bancaire ayant servi au paiement de la commande.

Article 5 : Livraison

LE MAZELET livre dans toute la France Métropolitaine.

Les frais de port sont fonction de la commande et, notamment, de la quantité de produits commandés.

Les livraisons hors France Métropolitaine feront l'objet d'un devis spécifique.

Les vins vendus proviennent exclusivement du domaine LE MAZELET et sont stockés sur la plateforme logistique située 30140 - SAINT-FELIX-DES-PALLIERES.

Le délai de livraison des commandes est de 7 jours ouvrés pour la France Métropolitaine, à compter la réception du règlement. Dans les jours non ouvrés sont inclus les samedis, dimanches et jours fériés, ainsi que les jours où le transport routier est interdit.

Hors France Métropolitaine, les délais de livraison seront définis au cas par cas, selon le pays de destination, le type et la quantité du produit commandé.

Ces délais sont systématiquement mentionnés dans la confirmation de la commande reçue par e-mail par le Client. La commande est livrée à l'adresse de livraison choisie par le Client.

Toute erreur ou modification faite par le Client dans un ordre de livraison en cours entraîne une prorogation du délai de livraison prévu. Les frais supplémentaires seront à la charge du Client.

A réception de la commande, le Client dispose d'un délai de 3 jours, jours fériés non

compris, pour émettre des réserves directement auprès du transporteur (article L133-3 du Code de la Consommation).

Lorsque le consommateur prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le voiturier ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le Client dispose de 10 jours pour émettre ses réserves auprès du transporteur (article L224-65 du Code de la Consommation).

A l'expiration des délais susvisés, toute action est éteinte contre le transporteur.

Article 6 : Droit de rétractation

S'agissant d'une commande de produits :

En vertu de l'article L221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de la livraison de sa commande pour faire retour de l'article livré pour échange ou remboursement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Conformément à l'article L.221-5 du Code de la consommation, pour une commande passée sur le Site Internet « lemazelet.com/fr/ », l'Acheteur Consommateur fera valoir son droit de rétractation par le biais du formulaire type ci-après en l'adressant, soit par e-mail (info@lemazelet.com) soit par courrier simple ou recommandé :

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée sur « lemazelet.com/fr/ » – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les présentes conditions générales	
A l'attention de la SCEA LE MAZELET – 30140 SAINT-FELIX-DES-PALLIERES	
Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) /pour la prestation de services (*) ci-dessous :	
Commandé le (*) /reçu le (*) :	
Nom du (des) consommateur(s) :	
Adresse du (des) consommateur(s) :	
Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :	
Date :	
(*) Rayez la mention inutile.	
Les informations recueillies vont faire l'objet d'un traitement par la Société LE MAZELET. Elles sont destinées à traiter votre demande de rétractation et seront conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la finalité du traitement de votre demande. Conformément au Règlement (UE) n°2016/679 en date du 27 avril 2016 (RGPD), vous disposez en outre, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles vous concernant, ainsi que de la possibilité de vous opposer au traitement	

de ces données, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant un email à l'adresse suivante : info@lemazelet.com

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires...), à l'adresse suivante :

SCEA LE MAZELET,
30140 SAINT-FELIX-DES-PALLIERES,

En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, la responsabilité du Client pourra être engagée et le produit ne sera pas repris.

LE MAZELET s'engage à rembourser le Client sur le compte bancaire lié à la carte bancaire utilisée pour le paiement de la commande dans un délai de quatorze jours à compter de la réception des produits.

Les frais de retour du produit restent intégralement à la charge du Client.

S'agissant d'une réservation d'activité :

En application des dispositions de l'article L221-28 12° du Code de la consommation, la vente de réservation d'activités d'œnotourisme constituant une prestation de services de loisir devant être fournie selon une périodicité déterminée, les dispositions de l'article L.221-18 du même Code relatives au droit de rétractation du consommateur ne sont pas applicables à l'achat de billets à distance.

Article 7 : Garanties légales

Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la découverte d'un vice occulte pour agir sur le fondement de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir sur le fondement de la garantie légale de conformité (article L217-1 et suivants du Code de la consommation).

Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Les Produits sont conformes à leur description sur le site Internet « lemazelet.com/fr/ » ou à leur documentation commerciale au jour de la commande.

La responsabilité de la SCEA LE MAZELET ne saurait être engagée pour tout dommage subi par le Client ou par un tiers résultant directement ou indirectement du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations, d'une négligence, de l'utilisation du Produit à d'autres fins que celles connues, de l'utilisation faite, en sa qualité de professionnel, des informations contenues dans les Produits et des interprétations qu'il en fait, des résultats qu'il obtient, des conseils qu'il délivre et des actes qu'il rédige, qui s'effectuent sous la seule responsabilité du Client.

Le Client est seul responsable du choix du Produit, de son adéquation à ses besoins, de sa conservation et de son usage, ayant reçu les conseils et informations nécessaires et suffisants sur ses conditions d'utilisation, ses capacités et limites.

Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

Le Client qui souhaite invoquer la garantie légale de conformité doit en outre en informer préalablement LE MAZELET par notification écrite, courrier ou mail.

Si les motifs du retour sont fondés, les Produits concernés doivent être retournés à l'adresse mentionnée à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, dans les mêmes conditions que celles présidant à l'exercice du droit de rétractation.

Les frais de livraison ainsi que les frais de retour seront intégralement remboursés.

Le remboursement du ou des Produit(s) retournés s'effectuera par crédit du compte bancaire lié à la carte bancaire utilisée pour le paiement de la commande dans un délai de quatorze jours suivant le retour des produits.

Article 8 : Paiement

Toute commande implique un paiement défini selon les modalités et les moyens précisés dans le processus de commande.

Pour les paiements effectués sur le site Internet « lemazelet.com/fr/ », la société LE MAZELET a conféré mandat d'encaissement total à l'enseigne MOLLIE B.V., Keizersgracht 126, 105 CW Amsterdam – PAYS-BAS.

Les règlements par carte bancaire sont effectués via un service de paiement en ligne entièrement sécurisé.

LE MAZELET et MOLLIE B.V n'ont jamais accès aux données bancaires des Clients qui demeurent strictement personnelles.

Un ordre de paiement effectué par carte bancaire ne peut être annulé. Dès lors, le paiement de la commande par l'acheteur est irrévocable, sans préjudice pour le Client d'exercer ultérieurement, dans les conditions légales et contractuelles, son droit de rétractation ou d'annulation de la commande.

Article 9 : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 1er mai 1980, les produits livrés au Client sont vendus sous réserve de propriété.

Le transfert de propriété est subordonné au paiement total du prix des produits par le Client, à l'échéance convenue entre les parties.

En cas de non-paiement du prix total des marchandises à l'échéance convenue, LE MAZELET pourra revendiquer la propriété des produits aux frais et risques du Client.

Article 10 : Données personnelles

LE MAZELET s'attache au respect strict de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de ses Clients.

La Société s'engage à mettre en œuvre les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel (ci-après les « Données »), à les traiter et à les utiliser dans le respect des dispositions applicables et, notamment, du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 modifiée du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et libertés » (ci-après les « Dispositions applicables »).

Aucunes des Données ou coordonnées personnelles des Clients ne seront vendues ou louées à qui que ce soit sans leur accord préalable.

Toutes les données fournies lors de vos visites des Clients sur « lemazelet.com/fr/ » sont strictement confidentielles.

Les Données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des actes commerciaux.

Les Données seront utilisées par LE MAZELET en vue du traitement des commandes et, le cas échéant afin de contacter le Client sur des informations exclusivement relatives à nos services : comptabilité, contrôle et sélection de carte de crédit ou autre carte de paiement, analyses marketing et statistiques, tests, maintenance et développement du système, sondages des Clients, relations Clientèle, amélioration de nos futures communications, et meilleure identification des besoins et préférences des Clients.

Une fois inscrit sur « lemazelet.com/fr/ », le Client pourra accéder à la page « Mon Compte » et modifier ses données personnelles.

En vertu de la loi Informatique et libertés, le Client dispose d'un droit absolu d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des Données ainsi que de limitation et d'opposition au traitement et d'organisation du sort de ses Données après son décès.

Le Client peut exercer ce droit en envoyant un courriel à info@lemazelet.com ou un courrier à l'adresse mentionnée à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas d'exercice du droit d'opposition, toute communication auprès du Client (à l'exclusion de la gestion de son compte) cessera.

Si le Client transmet et/ou intègre des Données nécessaires à la fourniture d'une prestation, objet d'une commande (ci-après le « Service »), le Client aura la qualité de Responsable de traitement.

LE MAZELET s'engage à traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client et uniquement pour la seule finalité de fournir le Service.

Si LE MAZELET considère qu'une instruction constitue une violation aux Dispositions applicables, il en informe immédiatement le Client. Par exception, si le MAZELET peut être tenu de traiter les Données du Client en vertu des Dispositions applicables, alors LE MAZELET informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information. LE MAZELET garantit la confidentialité des Données traitées dans le cadre du Service. LE MAZELET s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel et s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité. LE MAZELET s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut. LE MAZELET s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger l'intégrité et la confidentialité des Données stockées au sein du Service. LE MAZELET s'engage à présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité au regard de la nature des Données et des risques présentés par le traitement.

LE MAZELET met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, à la condition qu'une violation de Données ait eu lieu, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Dans l'hypothèse où le Client devrait remettre des Données à un tiers et /ou à une autorité administrative ou judiciaire, LE MAZELET coopérera avec lui aux fins de transmission des informations requises en conformité avec les présentes et les normes applicables. LE MAZELET notifie au Client toute violation de Données après en avoir pris connaissance.

En cas de sous-traitance, LE MAZELET s'engage à signer un contrat écrit avec le sous-traitant imposant à ce dernier le respect des dispositions applicables et de l'ensemble des obligations visées au présent article, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant de ses obligations en matière de protection des données personnelles, LE MAZELET demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

Le traitement automatisé d'informations nominatives sur le site « lemazelet.com/fr/ » a été déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique

Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, le MAZELET s'engage à ne l'utiliser que pour la bonne

exécution des commandes ou pour contacter le Client afin de proposer de nouveaux services.

Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, le Client peut s'inscrire librement et gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique qui s'impose à tous les professionnels, à l'exception de ceux avec lesquels le Client a déjà conclu un contrat.

Article 11 : Divers

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales de Vente serait considérée comme illégale ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

En application des articles 1365 et suivants du Code civil, les informations délivrées par le Site Internet font foi entre les parties. Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information de LE MAZELET, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées de LE MAZELET, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Client. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de LE MAZELET est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de tentative de fraude ainsi que de tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès au Site internet, voire la résiliation de son compte client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter LE MAZELET.

En conséquence, LE MAZELET se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Article 12 : Droit - Litige

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

Il en est de même des transactions et opérations d'achat effectuées depuis le site « lemazelet.com/fr/ » ainsi que par courrier et par téléphone sont régies par le Droit et la loi Française.

En cas de litige, le Client et LE MAZELET feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable du litige.

En cas d'échec, le Client pourra saisir le Médiateur de la Consommation comme indiqué sur l'annexe ci-après « Médiation de la Consommation »

Par ailleurs, la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges de la Commission Européenne est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

Tout litige qui n'aura pas trouvé d'accord amiable sera du ressort des Tribunaux du siège social de la Société LE MAZELET ou du tribunal du lieu de livraison du Produit.

Article 13 : Responsabilité

Tous les textes et photos présentés n'ont qu'une valeur informative et ne sont en aucun cas contractuels.

LE MAZELET se réserve le droit d'effectuer des modifications sur son site internet, ses procédures et les présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client est soumis aux Conditions Générales de Vente en vigueur au moment du passage de sa commande. LE MAZELET ne pourra être tenu pour responsable, ou considéré comme ayant failli aux présentes conditions, pour tout retard ou inexécution.

LE MAZELET ne pourra être tenu responsable pour un manquement à l'une des obligations mises à sa charge qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des cours et tribunaux français.

Article 14 : Protection des mineurs

Conformément à l'article L. 3342-1 du Code de la santé publique, la vente d'alcool à des mineurs de moins de dix-huit (18) ans est interdite. Le Client s'engage à avoir 18 ans révolus en passant sa commande sur le site « lemazelet.com/fr/ ».

UTILISATION DES COOKIES

LE MAZELET a recours à l'utilisation de cookies notamment afin de reconnaître le Client lors de sa connexion avec le site « lemazelet.com/fr/ » ainsi qu'à des fins fonctionnelles et analytiques et pour améliorer ses services.

Les cookies sont des fichiers stockés sur l'ordinateur du Client par son navigateur lorsqu'il visite un site internet.

Le Client a la possibilité de désactiver l'utilisation de ces cookies en sélectionnant les paramètres adéquats sur son ordinateur. Cependant, cette désactivation aura pour conséquence d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités du site.

MENTIONS LEGALES

Article L217-4 du Code de la Consommation

"Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité".

Article L217-5 du Code de la Consommation

"Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté".

Article L217-12 du Code de la Consommation

"L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien".

Article L217-16 du Code de la Consommation

"Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention".

Article L221-28 du Code de la Consommation

"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats (...) :

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel (...)".

Article 1641 du Code civil

"Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus".

Article 1648 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L3342-1 du Code de la santé publique

"La vente des boissons alcooliques à des mineurs est interdite. L'offre de ces boissons à titre gratuit à des mineurs est également interdite dans les débits de boissons et tous commerces ou lieux publics. La personne qui délivre la boisson exige du client qu'il établisse la preuve de sa majorité (...)".

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur.

Le consommateur ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche écrite directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si tel n'est pas le cas, la demande de médiation sera irrecevable.

A ce titre ALLO MY COACH propose à ses Clients Consommateurs, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, la médiation d'un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Médiateur du centre de médiation agréé Médicys
- contact@medicys.fr
- <https://medicys-consommation.fr/>

Il est rappelé qu'en tout état de cause la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.