

Informations générales

En vous confiant l'un de ses véhicules, MEHALOC, SARL au capital social de 1500€, RCS La Roche sur Yon 852494509, dont le siège social est situé 164 rte de St Jean de Monts 85300 Sallertaine, s'engage envers vous, et vous vous engagez en retour à respecter les « conditions de location », composées des documents suivants :

- L'ensemble des présentes conditions générales,
- Le contrat de location que vous avez signé au départ de votre véhicule
- Les conditions tarifaires

En cas de non-respect des conditions de location, les franchises indiquées au sein des conditions tarifaires sont inapplicables. Vous serez alors responsable des dommages subis par le Véhicule et/ou de l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de sa valeur vénale, ainsi que des frais et coûts liés à son immobilisation le cas échéant.

1- Conditions à remplir pour louer un Véhicule

Tout conducteur doit être âgé d'au moins 21 ans et être titulaire d'un permis de conduire en cours de validité, obtenu depuis au moins un 1 an, et correspondant à la catégorie du véhicule loué.

La détention d'un permis « blanc » ou à validité restreinte, ou une déclaration de perte ou de vol du permis de conduire ne vous autorisent pas à louer un véhicule.

Pour se voir remettre un véhicule, tout conducteur doit également être en possession d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) à son nom, à jour et avec photographie.

Vous attestez sur l'honneur de la validité de votre permis de conduire, notamment qu'il ne fait l'objet d'aucune mesure de suspension, restriction ou d'annulation. Vous attestez également sur l'honneur de la validité de votre pièce d'identité.

2- Comment réserver un véhicule

Vous pouvez louer un véhicule soit en nous appelant, soit sur notre site internet mehaloc.fr

3- Paiement

Au moment de la réservation du véhicule par téléphone auprès de Mehaloc ou auprès de l'Hôtel Fleur de Sel, vous versez à MEHALOC le coût estimé de la location (cf conditions tarifaires). Le montant de la location est payable en euros, par chèque, espèces ou virement bancaire. Vous pouvez régler votre location par chèque, espèces ou virement bancaire, dans les limites imposées par la loi, et notamment par l'article L.112-6 du Code monétaire et financier. MEHALOC n'accepte pas les chèques vacances.

Au moment de la réservation en ligne du véhicule par carte bancaire sur notre site internet Mehaloc.fr. Les éventuels frais supplémentaires seront payables au moment de la restitution par chèque ou espèces.

Quel que soit le mode de paiement utilisé, nous nous réservons la faculté d'effectuer toutes vérifications nécessaires et de consentir ou non à la location en cas de motif légitime.

4- Tarif de base

Le tarif de base est composé d'un forfait journalier, kilométrage illimité. En cas de retard au moment de la restitution du véhicule, des frais de pénalités seront facturés selon nos conditions tarifaires.

5- Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en plus du tarif de location de base, aux prix indiqués dans les conditions tarifaires.

6- Pièces à produire au retrait du Véhicule

Pour retirer votre véhicule, vous devez présenter au moment du retrait :

- votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport),
- l'original de votre permis de conduire en cours de validité, en bon état, et respectant les conditions mentionnées en 1- *Conditions à remplir pour louer un Véhicule*

7- Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie est demandé pour louer le véhicule. Le montant est fixé à 1500€. Ce prix correspond au montant de la franchise appliquée en cas de sinistre.

8- État du Véhicule

Le contrat de location signale les éventuels dégâts apparents du véhicule au départ de la location, et le nombre de kilomètres parcourus par le Véhicule. Nous vous recommandons de vérifier que ces informations sont correctes, et de faire modifier le contrat de location si vous constatez qu'une information est manquante ou incorrecte. En cas d'impossibilité de faire modifier le contrat de location, il vous appartient de vous constituer une preuve de l'anomalie constatée (ex : photographie datée), et de contacter au plus tôt la société Mehaloc pour le signaler. À défaut, Mehaloc ne pourra pas tenir compte de réclamations concernant de telles anomalies.

Nous vous recommandons de vérifier que la copie de la carte grise du véhicule, de la carte verte d'assurance et du constat amiable d'accident se trouvent dans le Véhicule.

Chaque Véhicule est équipé d'un kit de sécurité (un triangle de signalisation et un gilet de haute visibilité). Nous vous recommandons de vérifier que le gilet de haute visibilité est placé dans l'habitacle et qu'un triangle de pré-signalisation est placé dans le coffre. À défaut, réclamez que l'on vous fournisse ces éléments.

9- Utilisation du Véhicule

Vous vous engagez à utiliser le Véhicule dans le respect constant des conditions de location, et des règles d'utilisation du véhicule précisées ci-dessous. A défaut, et notamment en cas d'acte délibéré ou frauduleux,

d'omission ou négligence grave de votre part (dans la mesure des termes utilisés par la loi applicable), **les franchises prévues au sein des Conditions tarifaires sont inapplicables, et Mehaloc facturera les dommages subis par le Véhicule et/ou l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule, ainsi que les frais et coûts d'immobilisation du Véhicule.**

a) Conducteur du véhicule

Le conducteur du véhicule doit être âgé de 21 ans minimum et doit être en possession d'un permis de conduire valide depuis plus d'un an (cf 1-conditions à remplir pour louer un véhicule).

Seul le conducteur principal est couvert par les franchises indiquées au sein des Conditions tarifaires. Si le conducteur du Véhicule n'est pas le conducteur principal, vous serez redevable des dommages ou du vol subis par le véhicule dans la limite de sa valeur vénale, ainsi que des frais et coûts liés à son immobilisation.

L'assurance responsabilité civile s'applique quel que soit le conducteur du Véhicule.

b) Validité territoriale

Vous vous engagez à ne pas utiliser le Véhicule en dehors de la France Métropolitaine.

c) Propreté du Véhicule

Le véhicule doit être nettoyé avant la restitution. Il est interdit de fumer dans le Véhicule.

Vous vous engagez à maintenir la propreté de l'intérieur du véhicule. Si un nettoyage approfondi du véhicule est nécessaire au retour du véhicule (nécessitant l'intervention d'une société extérieure), celui-ci vous sera facturé au montant indiqué au sein des conditions tarifaires.

d) Conduite et usage du Véhicule

Vous avez la garde juridique du véhicule dès la conclusion du contrat de location, et en êtes responsable jusqu'à la restitution conforme du véhicule, des clés et des équipements supplémentaires.

Vous vous engagez à en prendre soin et à en faire un usage normal et prudent. Sont notamment considérés comme des usages anormaux du véhicule :

- L'utilisation du véhicule non conforme à sa destination (telle que, de manière non limitative, erreur de carburant, casse de l'embrayage suite à une mauvaise utilisation, mauvaise appréciation du gabarit du véhicule, circulation en dépit des alertes apparaissant sur le tableau de bord du véhicule, modification apportée au véhicule),

- La surcharge du véhicule entraînant le dépassement du PTAC (Poids Total Autorisé en Charge), et qui occasionnerait des dommages sur l'embrayage, le système de freinage et les pneus,

- Les dégradations causées à l'intérieur du véhicule,

- La circulation en dehors des voies carrossables,

- Le transport de matières inflammables, explosives, corrosives ou comburantes, sauf exceptions prévues à

l'article R 211-11 du code des assurances, et sauf lorsque le Véhicule loué est spécifiquement adapté à cet effet,

- L'utilisation du véhicule pour l'apprentissage de la conduite,

- L'utilisation du véhicule dans le cadre d'épreuves, courses ou compétitions sportives automobiles (ou leurs essais) ou de reconnaissances d'itinéraires de rallye,

- La conduite du véhicule sous l'emprise de l'alcool ou sous l'influence de narcotiques, de drogues ou stupéfiants,

- La sous-location du véhicule à un tiers,

- La dégradation volontaire du véhicule,

- L'usure anormale des pneus,

- L'utilisation du véhicule à des fins illicites,

- L'utilisation du véhicule pour pousser, tirer ou remorquer un autre véhicule.

- L'utilisation du véhicule non conforme au code de la route, aux règlements des douanes et à toute disposition légale ou réglementaire.

Vous vous engagez à ne pas enlever, altérer ou effacer la publicité Mehaloc ou toute indication apposée Mehaloc sur le véhicule. Dans le cas contraire, les autocollants ou la remise en place de la publicité vous seront facturés.

e) Sécurité

Vous vous engagez à respecter les conditions de sécurité fixées par la réglementation, en particulier la capacité maximale spécifique à chaque véhicule quant au nombre d'occupants.

Au cours de la location et en fonction du nombre de kilomètres parcourus, vous vous engagez à effectuer les contrôles d'usage du véhicule (niveau d'eau, niveau d'huile moteur au-delà de 1 000 km pour les véhicules de tourisme, pression des pneus, etc.).

Vous vous engagez également à respecter tout signal émis par les voyants d'alerte apparaissant sur le tableau de bord du véhicule et à prendre les mesures nécessaires le cas échéant (arrêt d'urgence notamment).

En période de stationnement, vous vous engagez à ne pas laisser vos effets personnels dans le véhicule.

En cas de non restitution du kit de sécurité (gilet de haute visibilité placé dans l'habitacle et triangle de présignalisation placé dans le coffre) au retour du véhicule, la pénalité applicable et l'indemnité liée au traitement administratif des dommages vous seront facturées, selon les conditions tarifaires applicables.

D'autre part, le véhicule n'est pas équipé de ceintures de sécurité. Il appartient au conducteur responsable de la sécurité des passagers d'adopter une conduite ne mettant pas en danger les occupants et de veiller à leur sécurité. D'autre part l'acceptation des présentes conditions de location implique qu'en cas de dommages corporels des passagers relevant ou non d'un sinistre

responsable, la société Mehaloc ne pourra être tenue en aucun cas responsable de ces dommages et ne pourra être poursuivie pour cette raison

f) Contraventions

En tant que locataire du véhicule, vous êtes pécuniairement et pénalement responsable de toutes infractions aux règles de conduite et de stationnement applicables. Par conséquent, vous répondez de toutes infractions intervenant suite à une conduite et/ou une utilisation du véhicule en contravention aux règles de conduite et de stationnement applicables. A défaut, Mehaloc communique vos coordonnées aux autorités compétentes. Le locataire qui reçoit une contravention ou pense avoir commis une infraction constatée par un contrôle automatique doit en avvertir le loueur lors de la restitution du véhicule. Toute contravention ou tous frais applicables en raison du non-respect des règles de conduite et/ou de stationnement pourront être réglés directement par Mehaloc, puis vous être refacturés.

Pour chaque contravention, des frais de traitement administratif vous sont facturés par Mehaloc, selon le prix indiqué aux Conditions tarifaires applicables.

10- Assurances

La compagnie d'assurance est BALCIA INSURANCE gérée par mandat avec la société de courtage DIF ASSURANCE siège social 610 rue du Grand Gigognan BP 60989 84094 Avignon cedex 09 ORIAS n° 07 005 967 et commercialisé par la société de courtage KERN ASSURANCES 35 route de Rennes 44700 Orvault.

CAIRN – Sarl au capital de 470.336 euros commercialise ses services sous la marque Kern Assurances. RCS Nantes 500 365 762 . Siège social : 35 Route de Rennes 44700 Orvault. Bureaux : 13 rue de la Rabotière 44800 Saint Herblain. Société de courtage et conseil en assurances exerçant sous le contrôle de l'ACAM, 61 rue Taitbout 75009 Paris. Immatriculation à l'ORIAS sous le n° 07 035 178 : <https://www.orias.fr/welcome>

Assurances Responsabilité Civile Professionnelle et Garanties Financières conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des assurances

a) L'assurance responsabilité civile aux tiers

Votre véhicule bénéficie systématiquement de l'assurance « responsabilité civile aux tiers ». Cette assurance garantit les conséquences financières des dommages corporels ou matériels que le conducteur du véhicule peut causer aux tiers. Elle couvre également les dommages corporels subis par les passagers du Véhicule. Elle ne garantit pas :

- Les dommages corporels subis par le conducteur du Véhicule (en cas d'accident notamment),
- Les dommages causés au Véhicule,
- Les dommages causés aux marchandises,

objets et animaux transportés dans le Véhicule.

Vous conservez la charge des dégâts matériels subis par le véhicule et du vol du véhicule dans la limite de votre franchise. **Le montant de la franchise est de 1500€. Il est doublé en cas de non-respect de la clause stipulé au paragraphe 1- Conditions à remplir pour louer un Véhicule**

b) Interdiction de l'auto-assurance

Le Véhicule ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une quelconque assurance souscrite par vous auprès d'un assureur. De plus, vous ne pouvez pas opposer à Mehaloc une assurance que vous avez souscrite auprès de votre propre assureur. En cas de dommage causé au Véhicule ou de vol, vous vous engagez à indemniser Mehaloc conformément aux conditions des présentes Conditions de location. Il vous appartiendra ensuite d'effectuer un recours auprès de votre assureur, étant précisé que Mehaloc ne saurait être tenue de fournir des documents et/ou informations quelconques à ce titre.

c) Incidents et dommages au Véhicule

Que faire en cas de pannes ou accidents immobilisant, ou nécessitant des réparations immédiates ?

En cas de panne du véhicule ou d'accident immobilisant, ou nécessitant des réparations immédiates ou urgentes, vous ne devez en aucun cas procéder ou faire procéder par vous-même à des réparations d'une quelconque nature sur le véhicule (y compris s'agissant des pneumatiques). Prenez contact avec Mehaloc aux numéros indiqués sur votre Contrat de location.

Dans tous les cas, les frais de réparations éventuellement réalisées lors de la prise en charge du véhicule vous seront facturés comme décrit ci-dessous.

Comment suis-je facturé en cas de dommages causés au véhicule, de vol ou d'incendie ?

En cas de dommages au véhicule, et sauf si vous prouvez que vous n'êtes pas responsable, Mehaloc vous facture le montant des réparations, dans la limite de votre franchise. Les montants de franchise, les conditions d'application et exclusions sont précisés dans les Conditions tarifaires. En cas de vol ou incendie, Mehaloc vous facture le préjudice subi, dans la limite de votre franchise. En cas de non-respect des conditions de Location, les franchises seront inapplicables, et vous serez facturé du montant total des réparations, et/ou de l'indemnisation au titre du vol, dans la limite de la valeur vénale du véhicule. De plus, en cas d'immobilisation du véhicule rendue nécessaire du fait des dommages causés au véhicule, vous êtes également redevable de l'indemnité d'immobilisation correspondante.

Quelle procédure dois-je respecter en cas d'accident avec tiers ?

En cas d'accident ou de dégât subi par le véhicule avec un ou plusieurs tiers identifié(s), vous devez en informer

Mehaloc dans les 48 heures à compter de l'accident, et remettre à Mehaloc lors du retour, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de l'accident, un constat amiable dûment complété et signé par vous-même et par le(s) tiers concerné(s). La remise à Mehaloc d'un constat amiable complété et signé en cas d'accident ou de dégât avec tiers identifié est obligatoire même si vous estimez ne pas être responsable de l'accident.

En cas d'impossibilité d'établir un constat, vous devez nous transmettre dans le même délai une déclaration d'accident comportant les informations suivantes : circonstances de l'accident, date et heure, lieu, document émanant des autorités présentes (police, gendarmerie), noms et adresse des témoins, coordonnées complètes du tiers impliqué, et coordonnées de son assurance.

À défaut de remise d'un constat ou d'une déclaration dans le délai ci-dessus (sauf si cette remise est impossible du fait d'un cas de force majeure), ou en cas de fausse déclaration ou de déclaration frauduleuse d'accident, les franchises figurant au sein des conditions tarifaires, sont inapplicables, et Mehaloc vous facturera le coût total des réparations, dans la limite de la valeur vénale du Véhicule. Les frais et coûts liés à l'immobilisation du Véhicule pourront également vous être facturés.

En cas d'accident avec un tiers identifié, le montant des dommages vous est facturé par Mehaloc dans la limite de la franchise applicable, ainsi que les frais d'administration des dommages selon les conditions tarifaires applicables.

Comme pour tout accident avec un tiers identifié (véhicule, piéton, engins, matériels, immeubles,...) vous devez impérativement compléter le constat amiable avec le tiers et lui faire signer sa partie. Le constat amiable ainsi complété devra-t-être remis à MEHALOC pour l'instruction du dossier auprès des assureurs. Dans le cas où la responsabilité du tiers est reconnue et sous réserve d'en avoir obtenu l'indemnisation par ses assureurs, Mehaloc vous restitue le montant facturé (la franchise) dans la proportion de responsabilité retenue

Quelle procédure dois-je respecter en cas de vol ou incendie du Véhicule ?

En cas de vol ou incendie du Véhicule, vous devez, dans les 48 heures à compter du moment où vous en avez connaissance, faire une déclaration de vol auprès des autorités compétentes et remettre à Mehaloc le procès-verbal de dépôt de plainte, ainsi que les clés du Véhicule.

En cas de vol ou incendie des clés avec le Véhicule, veillez à le signaler aux autorités compétentes pour l'intégrer dans la plainte déposée.

À défaut, et sauf force majeure rendant impossible la remise du procès-verbal de dépôt de plainte et/ou des

clés du véhicule, les franchises figurant au sein des Conditions tarifaires sont inapplicables. Vous serez redevable de la valeur vénale du véhicule, ainsi que de l'ensemble des coûts de location du véhicule, jusqu'au jour de la déclaration du vol ou de l'incendie auprès des autorités compétentes.

11- Horaires

Vous devez restituer le véhicule et ses clés à Mehaloc ou à l'Hôtel Fleur de Sel aux dates et heures convenues dans le contrat de Location, et dans tous les cas pendant les heures d'ouvertures de ces établissements.

Vous devez informer Mehaloc ou l'Hôtel Fleur de Sel, dans le plus bref délai, de tout événement vous empêchant de restituer le Véhicule aux dates et heures convenues. Le défaut de restitution du véhicule dans ces conditions sera considéré comme un détournement du véhicule, passible de poursuites judiciaires. Si vous souhaitez prolonger la durée de votre location, vous devez contacter Mehaloc ou l'Hôtel Fleur de Sel, régler la location à la fermeture du contrat de location, et signer un nouveau contrat de location. Mehaloc se réserve le droit de refuser toute demande de prolongation.

Dans tous les cas, vous êtes redevable du montant de la location, et des éventuels frais liés à des contraventions ou dommages subis par le véhicule jusqu'à la restitution du véhicule à Mehaloc. Si vous restituez le véhicule en dehors des heures d'ouverture, vous en conservez l'entière responsabilité et être redevable du montant de la location jusqu'à la réouverture de Mehaloc. En votre absence, vous acceptez également de confier à Mehaloc le soin de réaliser seul le contrôle du Véhicule, et reconnaissez que Mehaloc pourra vous facturer les éventuels dommages ainsi constatés.

Mehaloc ne peut en aucun cas être tenue responsable au titre des biens que vous oublieriez dans le véhicule à l'issue du contrat de location.

12- Dédommagements et pénalités

Si le locataire souhaite modifier la durée de la location, il doit en faire la demande au loueur.

Dans le cas où le locataire rendrait le véhicule en retard par rapport à ce qui était convenu avec le loueur, il sera redevable des pénalités de retard telles qu'indiquées dans nos conditions tarifaires.

Le Locataire est aussi redevable de toute journée supplémentaire de location, facturée au tarif normal d'une prolongation de location. Le locataire accepte aussi de dédommager le loueur en cas de non-respect du caractère non-fumeur d'un véhicule, si le véhicule est anormalement sale à l'extérieur, si le véhicule est anormalement sale à l'intérieur, en cas de défaut de carburant et en cas de perte ou casse de clés.

13- Lieu de restitution

Vous vous engagez à restituer le Véhicule à l'endroit prévu par le contrat. Si vous ne restituez pas le véhicule à l'endroit prévu au contrat, Mehaloc se réserve le droit de vous facturer les frais de rapatriement du véhicule.

14- Carburant

Le carburant est à votre charge. Sauf stipulation contraire figurant au sein du contrat de location, le véhicule est livré réservoir plein. Le véhicule doit être restitué avec le même niveau de carburant que celui indiqué sur le Contrat.

15- Modification des Conditions

Les présentes conditions générales de location peuvent être modifiées par nous périodiquement, notamment pour intégrer des évolutions législatives ou réglementaires, des changements au niveau des conditions du marché, des changements au niveau des moyens de paiement, ainsi que pour toute autre raison que nous jugerions utile, à notre discrétion. Vous ne pouvez ni modifier ni réviser ces conditions, et nous ne saurions être soumis aux modifications que vous pourriez essayer d'y apporter. Vous êtes soumis aux conditions générales de location en vigueur au jour de la réservation.

16- Conditions d'annulation

Vous pouvez annuler votre réservation. Pour cela, vous devez nous contacter au 0663560224. En fonction du moment de l'annulation, les indemnités suivantes peuvent s'appliquer :

- Annulation 24h avant la location : 100% du montant de la location
- Annulation 7 jours avant la location : 30% du montant de la location
- Annulation plus de 7 jours avant la location : aucune indemnité

Quelque soit votre mode de règlement, nous vous remboursons le montant de la location déduit des éventuelles indemnités d'annulation, par virement bancaire.

17- Disponibilité et sécurité du Site Internet

Le site Internet est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas d'interruption, programmée ou non, pour des raisons de maintenance ou en cas de circonstances inévitables et extraordinaires. Nous ne pouvons être tenus responsables envers-vous de tous les dommages ou sinistres, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'indisponibilité du site Internet. De plus, en raison des caractéristiques inhérentes de l'Internet, les données transmises via le site Internet ne sont pas protégées contre les risques de détournement et/ou de piratage, dont nous ne sommes en aucun cas responsables. Il vous incombe de prendre les mesures appropriées nécessaires à la protection de votre appareil et/ou de vos données, y compris la mise en place d'outils

technologiques adéquats, tels que des antivirus, des pare-feux, des processus de nettoyage automatique, etc.

18- Propriété intellectuelle

Toutes les informations (textes, images, photos, vidéos, logos, plans, marques, brevets, bases de données, noms de domaines, etc.) publiées sur le site Internet ou tout autre site internet en lien avec nous sont protégées par le droit de la propriété intellectuelle et ne peuvent pas être reproduites ou utilisées sans notre consentement. Nul n'est autorisé à exploiter, diffuser ou utiliser les droits de propriété intellectuelle incluant, mais non limités aux droits sur le nom Mehaloc, ou tout autre nom que nous détenons, sans notre consentement écrit. Les marques et les logos que nous détenons sont des marques déposées. Toute reproduction sans notre accord préalable constituerait une infraction.

19- Protection des données personnelles

Nous collectons des données personnelles vous concernant afin de pouvoir vous fournir nos services et gérer votre réservation et son suivi. Ce traitement a pour base juridique l'exécution d'un contrat et nous y procédons en tant que responsable de traitement. Nous collectons des données personnelles relatives à votre identité (nom, prénom, date de naissance) ainsi que des données de contact (adresse, email et numéro de téléphone). La fourniture de ces données personnelles est nécessaire pour conclure un contrat de location avec nous. Les données personnelles que nous collectons seront conservées pour la durée nécessaire aux finalités du traitement, à savoir l'exécution du contrat et le suivi de la relation contractuelle. Conformément à la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 telle que modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des informations vous concernant. Vous disposez également, sous certaines conditions prévues par les textes applicables, du droit de demander l'effacement des données personnelles, du droit de demander une limitation du traitement ou encore du droit à la portabilité des données personnelles vous concernant. L'ensemble de ces droits peut être exercé en écrivant à mehaloc.no@gmail.com. Vous pourrez également, à la même adresse électronique, donner toute instruction relativement au sort de vos données personnelles après leur décès. Par ailleurs, dès lors que nous collectons votre numéro de téléphone, veuillez noter que vous avez la possibilité de vous opposer à tout démarchage téléphonique en vous inscrivant sur www.bloctel.gouv.fr. Cette opposition ne vaut cependant pas pour les démarchages effectués en lien avec une relation contractuelle en cours. Enfin, Nous vous rappelons que vous êtes en droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL.

20- Médiation

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : [http://cnpm- mediation-consommation.eu](http://cnpm-mediation-consommation.eu) ou par voie postale en écrivant à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION - 27,avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND