

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

### Article 1. Objet

**1.1** Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'entreprise Coaching & Formation (SIRET 90860994400016, N°75170280717) délivre une prestation de formation professionnelle issue d'offres de Coaching & Formation (ci-après la « Formation »), ou une prestation d'accompagnement de coaching / ateliers / conférences / autres prestations (ci-après « Autre Prestation ») auprès de professionnels ou de particuliers (ci-après le « Client »). Dans le cadre des présentes CGV, il est admis que le Client puisse être soit un professionnel personne physique participant individuellement à la Formation ou Autre prestation et dont les relations commerciales avec Coaching & Formation sont contractualisées par le biais d'un « Contrat de formation » ou d'une « Facture », soit un professionnel personne morale inscrivant des tiers pour participer à la Formation ou Autres Prestations délivrées par Coaching & Formation par le biais d'une « Convention de formation » ou d'une « Facture ».

Il est entendu que toute personne inscrite à une Formation ou Autre Prestation dispensée par Coaching & Formation est considérée dans les présentes CGV comme un « Participant ».

Le Client et Coaching & Formation sont respectivement individuellement la « Partie » ou collectivement les « Parties ». Les présentes CGV sont complétées par un règlement intérieur accessible sur le site internet [www.coaching-et-formation17.fr](http://www.coaching-et-formation17.fr).

**1.2** Toute demande d'inscription et commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des CGV. Les CGV complètent la Convention de formation ainsi que le Contrat de formation et la Facture. En cas de contradiction entre les CGV et la Convention ou le Contrat de formation ou la Facture, ces derniers prévaudront. Sauf dérogation formelle écrite et expresse de Coaching & Formation, ces conditions prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

**1.3** Ces CGV sont susceptibles d'être mises à jour en cours d'exercice. Le site internet [www.coaching-et-formation17.fr](http://www.coaching-et-formation17.fr) porte toujours la dernière version à la connaissance de tous. Ces modifications ne peuvent ouvrir droit à aucune indemnité au profit du Client.

**1.4** Les CGV concernent les Formations et Autres Prestations en présentiel pouvant être réalisées dans les locaux loués par Coaching & Formation ou dans les locaux du Client.

Les Formations concernées s'entendent des formations professionnelles proposées au catalogue publié par Coaching & Formation et sur le site internet de Coaching & Formation (« Formations INTER »), des formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un

groupe fermé de Participants (« Formations INTRA ») Il est entendu que le terme « Formation » seul concerne chacun de ces types d'actions précitées. Les Autres Prestations concernent toute prestation de service de Coaching & Formation auprès de son Client.

### Article 2. Modalités d'inscription

#### 2.1 Formations INTER

La demande d'inscription à une formation INTER doit être faite par le Client par l'un des moyens suivants :

- L'envoi d'un email indiquant la demande d'inscription et contenant les coordonnées du Client (nom, prénom, fonction, adresse, raison sociale le cas échéant), ainsi que les dates, l'intitulé de la Formation, et les coordonnées du ou des Participants (nom, prénom, fonction) que le Client souhaite inscrire.
- L'envoi d'un bulletin complété et signé par le Client par courrier.

Afin de finaliser l'inscription, une Convention ou un Contrat de formation est envoyé au Client dans les meilleurs délais. Le client devra retourner à Coaching & Formation un exemplaire de la Convention ou du Contrat de formation daté et signé, revêtu le cas échéant du cachet de l'entreprise. Un délai légal de rétractation de 14 jours devra être respecté par le Client. Le retour de la Convention ou du Contrat de formation signé vaut engagement ferme et définitif de la part du Client.

Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de Participants sont définis pour chaque formation. Coaching & Formation s'engage à ne pas dépasser le nombre maximum prévu.

Au plus tard trente (30) jours calendaires avant le début de la Formation, Coaching & Formation envoie au Client une convocation reprenant des éléments précisés dans la Convention ou dans le Contrat de formation et toutes les informations pratiques relatives à la Formation, dont les horaires exacts et le lieu de la Formation. Le lieu indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, Coaching & Formation peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

A la fin de chaque session de Formation, une attestation de présence est remise en main propre à chaque Participant. Dans le cas d'une Convention de formation, il appartient à chaque Participant de remettre cette attestation au Client.

Dans les trente (30) jours calendaires qui suivent la fin de la Formation, Coaching & Formation adresse au Client la dernière facture de la Formation et, sur demande, les feuilles

d'émargement et d'évaluation. Il appartient au Client de vérifier la validité de la prise en charge financière par l'Organisme collecteur de la Formation dispensée par Coaching & Formation. Selon la durée de la Formation, des factures intermédiaires peuvent être établies par Coaching & Formation.

## 2.2 Formations INTRA

Toute demande de Formation INTRA fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière de la part de Coaching & Formation. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à Coaching & Formation dans les meilleurs délais afin de fixer les dates et lieux de la Formation. Par la suite, une Convention de formation est adressée au Client. Le retour de celle-ci datée et signée vaut commande définitive et emporte l'acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation. Dès lors, toute demande d'annulation ou de modification de la Formation par le Client se fera conformément aux dispositions de l'article 7.2 des présentes CGV.

Dans les trente (30) jours calendaires qui suivent la fin de la Formation, Coaching & Formation adresse au Client la dernière facture et, sur demande, les feuilles d'émargement et d'évaluation. Selon la durée de la Formation, des factures intermédiaires peuvent être établies par Coaching & Formation. Lorsque les émargements et évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à Coaching & Formation.

## 2.3 Autres Prestations

Toute demande du Client pour la mise en œuvre des Autres Prestations fait l'objet d'échanges soit par mail soit par téléphone adressés à Coaching & Formation. Les parties conviennent ensemble du type de Prestation, de la durée, du lieu, de la tarification. Ces éléments sont reportés sur la Facture qui est adressée au Client dès la réalisation de la Prestation ou sur les Factures intermédiaires si la durée de la Prestation s'exerce dans la durée..

## Article 3. Modalités de Formation et Autres Prestations

**3.1** Coaching & Formation est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix, qui relèvent de sa seule compétence.

Les durées des formations sont précisées sur le site internet et sur les documents de communication de Coaching & Formation.

**3.2** Les formations INTER sont assurées dans des locaux extérieurs, loués par Coaching & Formation et adaptés aux besoins de la Formation. Les Formations INTRA sont assurées dans les locaux du Client, avec les moyens logistiques qu'il fournit. Les Autres Prestations sont assurées soit au siège social de Coaching & Formation, soit dans les locaux du Client, soit dans des locaux extérieurs, loués par Coaching & Formation.

Les Participants aux Formations et Autres Prestations sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil. Coaching & Formation se réserve le droit, sans indemnité de quelque nature que ce soit, d'exclure à tout moment tout Participant dont le comportement gênerait le bon déroulement de la Formation ou Prestation et/ou manquerait gravement au règlement intérieur de l'établissement.

**3.3** Coaching & Formation ne saurait être tenu responsable d'une quelconque erreur ou oubli constaté dans la documentation (ci-après la « Documentation ») remise au Participant, cette dernière devant être considérée comme un support pédagogique qui ne saurait être considéré comme un manuel pratique ou un document officiel explicitant la réglementation applicable. Par ailleurs, il est rappelé que les annexes documentaires fournies complètent la Formation et n'engagent en aucun cas Coaching & Formation sur leur exhaustivité. Il est précisé que Coaching & Formation n'est pas tenu d'assurer une quelconque mise à jour de la Documentation postérieurement à la Formation.

## Article 4. Tarifs et conditions de règlement

### 4.1 Tarifs

Les prix sont indiqués en Euro hors taxes sur la Convention ou le Contrat de formation ou sur la Facture. Coaching & Formation n'est pas soumis à la TVA.

La prestation de formation comprend la fourniture des supports de Formation, destinés à l'usage exclusif et personnel du Participant, les directives de travail et les conseils nécessaires au bon déroulement de la formation du stagiaire, une assistance pédagogique par email pendant la durée de la Formation.

Sauf disposition contraire, le prix des Formations n'inclut en aucun cas les frais de déplacements, de restauration et de séjour, engagés par les Participants à la Formation, ces frais étant directement à la charge du Client et devant être réglés par celui-ci.

Sauf disposition contraire, dans le cas des Formations INTRA, les frais de restauration, d'hébergement et de transport des animateurs et formateurs délégués par Coaching & Formation, seront à la charge du Client et lui seront par conséquent facturés par Coaching & Formation.

La réalisation des Autres Prestations inclut les directives de travail et les conseils nécessaires au bon déroulement de la Prestation. Sauf disposition contraire, elle n'inclut pas les frais de déplacement, de restauration et de séjour engagés par Coaching & Formation, ces frais étant à la charge du Client, soit réglés directement par le Client soit facturés au Client lorsque Coaching & Formation procède à l'avance des frais.

### 4.2 Conditions de règlement

Les factures sont payables à réception, sans escompte, par chèque ou par virement. En cas de Formation ou Autre Prestation dispensée de manière successive ou fractionnée dans le temps (par exemple sur plusieurs sessions), Coaching & Formation pourra émettre des factures intermédiaires.

Dans le cas de la conclusion d'un Contrat de formation, conformément aux dispositions du code du travail, le Client ne pourra payer au moment de la commande, qu'un montant inférieur ou égal à trente (30) % du prix de la Formation. Le solde de la Formation fera l'objet d'une facturation échelonnée convenue entre les Parties.

En cas de retard de paiement des Formations ou Autres Prestations, des pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront exigibles de plein droit sans qu'un rappel soit nécessaire, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sans préjudice de toute indemnisation complémentaire que Coaching & Formation pourrait réclamer sur justificatifs.

En cas d'absence ou de retard de règlement, Coaching & Formation se réserve le droit de suspendre ou refuser toute nouvelle commande jusqu'à apurement du compte. Coaching & Formation pourra également refuser de délivrer la formation ou la prestation concernée sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit, ni bénéficier d'un quelconque avoir ou remboursement. Tout règlement ultérieur sera imputé par priorité à l'extinction de la dette la plus ancienne.

### 4.3 Prise en charge par un organisme collecteur

En cas de prise en charge du paiement par un organisme collecteur, il appartient au Client :

- De faire une demande de prise en charge avant le début de la Formation et de s'assurer du suivi de cette demande jusqu'à son aboutissement.

- De l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur sa commande en y indiquant les coordonnées complètes de l'organisme collecteur.

- De transmettre l'accord de prise en charge avant la date de Formation ou Autre Prestation.

- De s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si Coaching & Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'organisme collecteur au 1<sup>er</sup> jour de la Formation ou Autre Prestation, le Client sera facturé de l'intégralité du prix de la Formation.

En cas d'accord différé d'une prise en charge par l'organisme collecteur, le Client sera remboursé de la somme avancée, dès notification à Coaching & Formation de la prise en charge par l'organisme collecteur.

Si l'organisme collecteur ne prend en charge que partiellement le prix de la Formation ou Autre Prestation, le reliquat sera facturé au Client.

Dès notification du non-paiement par l'organisme collecteur des frais de Formation ou Autres Prestations, le Client pourra décider soit de maintenir sa participation à la Formation ou Prestation, et sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation ou de la Prestation, soit d'annuler sa participation à la Formation ou Prestation. En cas d'annulation de sa participation, le Client ne sera redevable que des journées de Formation ou Autres Prestations effectivement dispensées par Coaching & Formation auxquelles le Participant a participé.

#### **Article 5. Rétractation**

Dans le cas d'un Contrat de formation, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours à compter de la signature du Contrat de Formation pour se rétracter par lettre recommandée avec avis de réception. Ce délai est porté à quatorze (14) jours si le Contrat de formation est réalisé à distance. Aucune somme au titre de la Formation ne pourra être exigée par Coaching & Formation avant l'expiration de ce délai.

#### **Article 6. Annulation, modification ou report des Formations par Coaching & Formation**

**6.1** Coaching & Formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une Formation ou Prestation, notamment lorsque le nombre de Participants est jugé pédagogiquement inapproprié, et d'en informer le Client au plus tard trente (30) jours calendaires avant la date de la Formation ou de la Prestation. Coaching & Formation n'est tenu à aucune indemnité d'aucune sorte.

**6.2** Coaching & Formation se réserve le droit de remplacer un intervenant défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la Formation dans les meilleurs délais.

**6.3** Coaching & Formation peut être contraint d'annuler une Formation ou Autre Prestation pour cas de force majeure, s'entendant au sens de l'article 1218 du code civil, et s'engage à organiser une nouvelle session au profit du Client dans les meilleurs délais.

#### **Article 7. Annulation, report de participation ou remplacement du Participant par le Client.**

##### **7.1 Formations INTER**

###### **7.1.1 Dans le cadre d'un Contrat de formation**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de sa participation à une Formation INTER, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à Coaching & Formation au moins trente (30) jours calendaires avant la date de la Formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par Coaching & Formation auprès du Client.

En cas d'annulation par le Client de sa participation entre trente (30) jours et sept (7) jours calendaires précédents le début de la Formation, Coaching & Formation facturera au Client vingt (20) % du prix de la Formation.

En cas d'annulation par le Client de sa participation moins de sept (7) jours calendaires précédents la date de début de la Formation, Coaching & Formation facturera au Client cinquante (50) % du prix de la Formation.

En cas d'absence du Participant à la Formation, de retard, de participation partielle, d'abandon de la Formation ou de cessation anticipée de la Formation pour tout autre motif que la force majeure, s'entendant au sens de l'article 1218 du code civil, et notamment en cas d'arrêt maladie non attesté par un certificat médical, le Client sera redevable de l'intégralité du montant de la Formation du Participant concerné à titre de dédit. En cas de force majeure, et notamment d'arrêt maladie attesté par un certificat médical, le Client ne sera redevable que des journées de Formation effectivement dispensées par Coaching & Formation auxquelles le Participant a participé.

En cas d'annulation ou de report par le Client moins de trente (30) jours calendaires avant la date de la Formation, Coaching & Formation se réserve, outre les frais de Formation, le droit de demander le remboursement des frais engagés pour l'organisation de ladite Formation.

###### **7.1.2 Dans le cadre d'une Convention de formation**

Le Client peut demander l'annulation ou le report de la participation à une Formation pour l'un de ses Participants ou l'ensemble de ses Participants, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à Coaching & Formation au moins trente (30) jours calendaires avant le début de la Formation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation de Coaching & Formation auprès du Client.

En cas d'annulation par le Client de la participation de l'un ou de l'ensemble de ses Participants entre trente (30) jours et sept (7) jours calendaires précédents la date de début de la Formation, Coaching & Formation facturera au Client vingt (20) % du prix de la Formation.

En cas d'annulation par le Client de la participation de l'un ou de l'ensemble de ses Participants moins de sept (7) jours calendaires précédents la date de début de la Formation, Coaching & Formation facturera au Client cinquante (50) % du prix de la Formation.

En cas d'absence à la Formation, de retard, de participation partielle, d'abandon de la Formation ou de cessation anticipée de la Formation pour tout autre motif que celui de la force majeure, s'entendant au sens de l'article 1218 du code civil, et notamment en cas d'arrêt maladie non attesté par un certificat médical, par l'un des Participants, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation à titre de dédit. En cas de force majeure, et notamment d'arrêt maladie attesté par un certificat médical, le Client ne sera redevable que des journées de Formation effectivement dispensées par Coaching & Formation auxquelles le Participant a participé.

Sauf cycles ou parcours de formation déjà commencés, le Client peut demander le remplacement du Participant, sans frais, jusqu'à quinze (15) jours calendaires précédant la date de début de la Formation. La demande de remplacement doit parvenir par écrit à Coaching & Formation et comporter les noms et coordonnées du remplaçant. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du profil et des objectifs du Participant avec ceux définis dans le programme de la Formation.

En cas d'annulation ou de report par le Client moins de trente (30) jours avant la date de la Formation, Coaching & Formation se réserve, outre les frais de Formation, le droit de demander le remboursement des frais engagés pour l'organisation de ladite Formation.

## 7.2 Formations INTRA et Autres Prestations

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une Formation INTRA ou d'une Prestation, sans frais, si la demande formulée par écrit parvient à Coaching & Formation au moins trente (30) jours calendaires avant la date de la Formation ou avant la date de la Prestation. L'annulation ou le report est effectif après confirmation par Coaching & Formation auprès du Client.

Si une demande d'annulation parvient à Coaching & Formation, en dessous de ce délai minimum, le Client sera facturé vingt (20) % du prix de la Formation ou de la Prestation, en réparation du préjudice subi, en plus des frais déjà engagés par Coaching & Formation.

Si un report de date est demandé par le Client en dessous de ce délai minimum, l'intervention initialement prévue sera facturée dans son intégralité et l'intervention reportée à une autre date.

En cas d'absence à la Formation ou Prestation, de retard, de participation partielle, d'abandon ou de cessation anticipée pour tout autre motif que la force majeure, s'entendant au sens de l'article 1218 du code civil, et notamment d'arrêt maladie non attesté par un certificat médical, par l'un des Participants, le Client sera redevable de l'intégralité du prix de la Formation ou Prestation à titre de dédit. En cas de force majeure, et notamment d'arrêt maladie attesté par un certificat médical, le Client ne sera redevable que des journées de Formation ou Prestations effectivement dispensées par Coaching & Formation auxquelles le Participant a participé.

En cas d'annulation ou de report par le Client moins de trente (30) jours avant la date de la Formation ou de la Prestation, Coaching & Formation se réserve, outre les frais de Formation ou Prestation, le droit de demander le remboursement des frais engagés pour l'organisation de ladite Formation ou Prestation.

## Article 8. Propriété intellectuelle

**8.1** Les supports, quels qu'en soit la forme, et les contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc.) exploités par Coaching & Formation, dans le cadre de la Formation et Autres Prestations, sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur, pour le monde entier. Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de Coaching & Formation sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

**8.2** Le participant pourra utiliser les connaissances qu'il a acquises afin de les appliquer à des fins personnelles ou professionnelles. Cependant, il est interdit de reproduire, copier ou paraphraser les contenus de la Formation ou Prestation en vue de les transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit.

## Article 9. Renseignements et réclamations

Toute commande, demande d'information ou réclamation du Client relative aux Formations et Autres Prestations devra être formulée par écrit à Coaching & Formation (adresse postale : COACHING & FORMATION - 3 rue de l'écourt 17230 VILLEDoux - téléphone : 06 09 84 00 20 - email : [jourdaincoachingetformation@gmail.com](mailto:jourdaincoachingetformation@gmail.com) - qui s'efforcera d'y répondre dans les meilleurs délais).

## Article 10. Responsabilité

Le Client est seul responsable du choix de la Formation ou Prestation proposée par Coaching & Formation. La responsabilité de Coaching & Formation ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et sera limitée aux préjudices directs subis par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit, et notamment toute perte de chance, de clientèle, d'exploitation, préjudice

commercial. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de Coaching & Formation serait retenue, le montant total des sommes mises à la charge de Coaching & Formation ne pourra excéder le montant total du prix payé par le Client au titre de la Formation ou Prestation concernée.

## Article 11. Données personnelles

### 11.1 Finalités et bases juridiques du traitement

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatisé par Coaching & Formation destiné à permettre l'inscription du Client aux Formations et Autres Prestations dispensées par Coaching & Formation, l'évaluation de la formation ou Prestation suivie par le Client et l'information du Client sur les offres de Formations et Autres Prestations proposées par Coaching & Formation.

### 11.2 Communication à des tiers

Aucune transmission des données personnelles du Client à des tiers ne sera effectuée par Coaching & Formation.

### 11.3 Droits dont dispose le Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données personnelles, ou du droit de demander une limitation du traitement qui le concerne ou du droit de s'y opposer en écrivant à Coaching & Formation – 3 rue de l'écourt – 17230 VILLEDoux.

### 11.4 Conservation des données

Coaching & Formation s'engage à conserver les données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et en tout état de cause dans un délai maximal de dix (10) années à compter de la fin de la dernière commande par le Client.

## Article 12. Divers

**12.1** Le client s'interdit de copier, divulguer, commercialiser toute information, document, donnée ou concept de Coaching & Formation.

**12.2** Coaching & Formation est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations et Formations. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de Coaching & Formation, lequel demeure responsable à l'égard du Client.

**12.3** Coaching & Formation est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

**12.4** Dans le cadre de l'exécution des présentes, les Parties exercent et exerceront leurs activités de manière indépendantes sans que, notamment cela puisse être interprété comme créant entre elles un lien de subordination ou une société de fait.

**12.5** Le Client renonce au bénéfice des articles 1221, 1222 et 1223 du code civil.

## Article 13. Aspects juridiques

### 13.1 Jurisdiction compétente / droit applicable

Les CGV, devis, conventions, contrats, prestations et relations entre Coaching & Formation et le Client sont soumis au droit Français.

Tous litiges, nés de la validité, de leur interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Coaching & Formation et le Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification du différend par la Partie la plus diligente à l'autre Partie, seront

soumis à la compétence exclusive des juridictions compétentes du ressort du siège social de Coaching & Formation, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

### 13.2 Litige – médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :  
La Société Médiation Professionnelle  
[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)  
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux