



## Recours au médiateur de la consommation

Pour toute question et tout sujet, la Direction de l'Etablissement est votre interlocuteur privilégié.

La Direction s'attache à mettre en place un espace de dialogue et d'échanges, et à associer les familles et les proches à la vie de notre établissement.

A l'écoute de vos besoins et attentes, de nombreux moyens sont mis à votre disposition pour les exprimer.

Avec l'ensemble de son équipe, la Direction veillera à apporter une réponse individualisée à chacun.

Néanmoins, si vous souhaitez avoir recours à une médiation, vous devrez adresser par écrit votre réclamation. La Direction aura quinze jours pour vous apporter sa réponse.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir CNPM Médiation Consommation, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

**Attention**, la médiation ne concerne pas les litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins, conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation.

Le consommateur saisit l'entité CNPM Médiation Consommation par internet ou par courrier postal accompagné des documents étayant sa demande.

Les coordonnées du médiateur de la consommation sont :

CNPM Médiation Consommation  
27 Avenue de la Libération  
42400 Saint Chamond

Téléphone : 09 88 30 27 72

Site Internet : [www.cnpm-mediation-consommation.eu](http://www.cnpm-mediation-consommation.eu)

La Direction