



CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES

Les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservations ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Le programme de l'organisateur présenté sur le site internet ou le programme spécifique à une demande particulière envoyé constituent l'information préalable visée par l'article R211-6 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de disposition contraire figurant sur le bulletin d'inscription, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels que présenté sur le site internet ou le programme spécifique à une demande particulière envoyé, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Art. R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. R211-3-1. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Art. R211-5. L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-6. Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les

conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art. R211-7 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R211-8 – Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : -soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; -soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. R211-10 - Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. R211-11 – Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : -soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4



CONDITIONS PARTICULIERES

CONDITIONS DE VENTE

Les conditions des ventes sont celles des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

L'EURL LE MAS DE RECAUTE – Marque CAP RANDO est titulaire de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages n°IM084100013, avec une garantie financière GROUPAMA.

PROCEDURE DE RESERVATION

Disponibilité:

Afin de vérifier la disponibilité et le tarif du séjour:

Contactez nous de préférence en remplissant le formulaire https://www.cap-rando.com/contact/demande_sejour

Ou par courriel à contact@caprando.com.

Si le séjour est disponible: une option automatique vous sera proposée.

Réservation:

Pour réserver, remplir le formulaire en ligne: <https://www.cap-rando.com/form/formulaire-d-inscription>

Si vous avez des difficultés avec le formulaire en ligne ou si vous préférez:

- [Téléchargez le fichier Excel](#)

- [Téléchargez le fichier Libre Office](#)

A remplir, enregistrer sur votre ordinateur, et à renvoyer par mail en pièce jointe.

Paieiment:

- Pour un séjour débutant à plus de 60 jours: Il est demandé à l'inscription: 50% du prix du séjour, le paiement de l'assurance éventuellement souscrite, les transports éventuellement demandés, les frais de dossier d'inscription. Le solde est à payer 60 jours avant la date de début du séjour.

- Pour un séjour débutant à moins de 60 jours: Le paiement intégral est demandé à l'inscription.

- Pour un séjour débutant à moins de 21 jours: Le paiement intégral par carte bancaire est demandé à l'inscription.

- S'il s'agit des dernières places disponibles: Le paiement par carte bancaire est demandé à l'inscription.

Vous pouvez payer :

- Par carte bancaire sur notre serveur de paiement sécurisé: Demandez le lien.

- Par virement bancaire: Demandez le RIB.

- Par chèque à l'ordre de « CAP RANDO » à envoyer à Cap Rando, 21 rue Gaillard, 83110 Sanary-Sur-Mer (bureau administratif de Cap Rando).

- Par chèques vacances à envoyer à Cap Rando, 21 rue Gaillard, 83110 Sanary-Sur-Mer (bureau administratif de Cap Rando).

- Par chèque vacance connect: Demandez le lien.

Pour un traitement rapide et sécuriser votre inscription, la réception de votre dossier de confirmation sous 24-48h: privilégiez le paiement par carte bancaire ou un virement instantané.

Confirmation: Après réception de votre formulaire d'inscription et de votre paiement, vous recevez sous 24 à 48 heures un dossier de confirmation avec toutes les informations pratiques sur votre séjour, contrat et facture.

Le dossier / contrat est envoyé par serveur « signrequest » à signer sur votre ordinateur pour valider votre réservation et pour pouvoir imprimer le dossier.

Réservation de vos transports:

Avant de réserver vos transports, attendez la réception du dossier de confirmation et vérifiez auprès de Cap Rando que vos transports coïncident avec les horaires de rendez-vous / séparation et transferts éventuels fixés pour le séjour. Nous vous conseillons de réserver des transports remboursables en cas d'annulation du séjour (notamment pour nombre insuffisant de participants).

CONDITIONS GENERALES D'ANNULATIONS

Annulation de la part du prestataire: **Tout séjour peut être annulé par le prestataire en cas de nombre insuffisant de participants:**

Jusqu'à 20 jours avant la date d'un séjour de plus de 6 jours, 7 jours pour un séjour de 2 à 5 jours. Dans ce cas, une autre date pour le séjour réservé ou un autre séjour aux mêmes dates pourra être proposé. Un remboursement ou un avoir (au choix) du montant des sommes payées hors transports éventuels (sauf conditions particulières du transporteur) est garanti si les propositions ne conviennent pas. Nous vous conseillons de réserver des transports remboursables. Dans certains cas (annulations tardives notamment), le prestataire peut confirmer un séjour à partir de 1 participant seulement: dans ce cas vous acceptez en vous inscrivant d'être éventuellement seul(e) sur le séjour.

Annulation de la part du client: **Il sera retenu en plus du prix de l'assurance, des frais de dossiers, des transports, les sommes suivantes:**

Prestations hors transports:

Annulation plus de 60 jours avant la date de début du séjour: une somme forfaitaire de 90 € par personne (non remboursable par l'assurance).

Annulation entre 60 et 30 jours avant la date de début du séjour: 50% du prix du séjour.

Annulation moins de 30 jours avant la date de début du séjour (non présentation, exclusion ou abandon): 100% du prix du séjour.

Prestations aériennes / ferroviaires:

Sauf conditions spéciales des transporteurs, pour toute annulation entre la date d'inscription et la date de départ: indemnité de 100% du prix des prestations.

Autres prestations:

Les frais de dossier, l'assurance éventuellement souscrite: ne sont pas remboursables.

CONDITIONS SPECIALES POUR L'AFRIQUE DU SUD, LE BOTSWANA, L'AMERIQUE DU NORD, L'AMERIQUE CENTRALE, L'AMERIQUE DU SUD :

Annulation de la part du client: Il sera retenu en plus du prix de l'assurance, des frais de dossiers, des transports, les sommes suivantes:

Prestations hors transports:

Annulation à plus de 90 jours: une somme forfaitaire de 90 € par personne (non remboursable par l'assurance).

Annulation entre 90 et 60 jours avant la date de début du séjour: 50% du prix du séjour.

Annulation moins de 60 avant la date de début du séjour (non présentation, exclusion ou abandon): 100% du prix du séjour.

Prestations aériennes / ferroviaires:

Sauf conditions spéciales des transporteurs, pour toute annulation entre la date d'inscription et la date de départ: indemnité de 100% du prix des prestations.

Autres prestations:

Les frais de dossier, l'assurance éventuellement souscrite: ne sont pas remboursables.

POUR TOUTES LES DESTINATIONS:

Sont assimilables au cas « Annulation de la part du client »:

Le défaut de signature du contrat, le non-paiement du solde à l'échéance, la non fourniture de l'attestation d'assurance, l'exclusion pour comportement préjudiciable au bon déroulement du séjour, l'exclusion pour niveau insuffisant et/ou condition physique insuffisant(s) constaté par le guide ou moniteur répondant aux conditions de participation, l'exclusion pour informations fournies sur le formulaire d'inscription ne correspondant pas aux informations constatées par le guide ou moniteur, la non présentation ou le retard à l'heure et au lieu de rendez-vous pour raisons personnelles ou défaut du/des transporteur(s), l'abandon de votre part pendant votre séjour, tout changement de dates et/ou de séjour de votre part. Les prestations incluses dans le forfait (équitation / repas / nuitées, ...) non utilisées : ne sont pas remboursables.

ASSURANCES

Cap Rando est couvert pour sa responsabilité civile professionnelle: Contrat GENERALI n° AL974010.

Tout accident dont l'organisateur serait reconnu responsable est couvert par l'assurance responsabilité civile de l'organisateur (contrat sur demande).

Aucune assurance individuelle n'est incluse dans le prix des séjours.

Pour vous inscrire sur un séjour proposé par Cap Rando, vous devez impérativement être couvert par les assurances individuelles suivantes: responsabilité civile couvrant votre activité, individuelle accident, assistance, rapatriement, et éventuellement annulation (vivement recommandée pour ne pas perdre votre paiement en cas d'annulation ou interruption de séjour dans les cas couverts par le contrat d'assurance annulation).

Nous proposons aux résidents de l'Union Européenne, Suisse, Liechtenstein, Norvège (uniquement) de souscrire l'assurance « Cap Sécurité » de Chapka Assurances. Celle-ci vous couvre en annulation, interruption de séjour, individuelle accident, assistance 24h/24h, rapatriement, frais médicaux dans le pays visité, assurance bagages, responsabilité civile. Vous pouvez également ne souscrire qu'une assurance annulation, si vous avez une assurance couvrant les autres risques. Voir les tarifs, le détail des garanties, les conditions générales sur le site www.chapka.fr ou sur <http://www.cap-rando.com/site/pdf/ASSURANCES.pdf>

Le paiement par carte bancaire, suivant le type de carte, peut vous faire bénéficier des assurances indiquées ci-dessus: vérifiez votre contrat.

RESPONSABILITES

Les **tarifs** indiqués sur notre site internet ou communiqués avant inscription, peuvent évoluer à la date d'inscription. Cap Rando se réserve la possibilité de modifier les prix à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours avant le départ, en fonction des variations des tarifs des transport, des taux de changes, du nombre de participants inscrits sur le séjour.

Les **renseignements pratiques** sur notre site Internet et nos fiches techniques sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité.

Les **programmes** sont donnés à titre indicatif et peuvent être sujets à modification en cas de nécessité par l'organisateur sans indemnisation (météorologie, risques naturels, niveaux des participants, disponibilités des hébergements notamment ...).

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et de sécurité données par l'accompagnateur. L'organisateur se réserve le droit d'expulser à tout moment une personne dont le comportement compromet la sécurité ou le bien-être du groupe ainsi que de modifier, si les circonstances l'exigent, les itinéraires ou certaines prestations du programme, directement ou par l'intermédiaire de l'accompagnateur qui reste seul juge sur le terrain. Aucune indemnité ne saurait être due.

Le **niveau de pratique** que vous communiquez sur votre formulaire d'inscription, ainsi que vos informations personnelles (date de naissance, taille, poids, informations de santé, ...) sont des éléments contractuels. Le prestataire se réserve le droit d'exclure sur place et sans indemnisation, toute personne dont les informations seraient différentes des informations fournies sur le formulaire d'inscription, qui ne répondraient pas aux conditions de participation, qui pourraient nuire au bon déroulement du programme pour le client et/ou les autres participants.

Les **transports** et l'acheminement jusqu'au point de rendez-vous restent sous la responsabilité du client. Les conséquences des incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie (article 9). Si votre voyage est modifié à cause d'une perturbation ou modification du trafic aérien, ou en cas de changement d'aéroport, Cap Rando ne pourrait être tenu pour responsable. Les frais en résultant resteraient à votre charge. La non-présentation ou le retard à l'heure et au lieu de rendez vous, de votre fait ou du fait des transporteurs est assimilable au cas d'annulation de la part du client avec les frais indiqués. Transferts gratuits: vous devez tenir compte des éventuels retards de vos transports pour être à l'heure à la prise en charge. Assurez-vous également d'avoir suffisamment de temps pour votre enregistrement de départ après l'heure de dépôt. Les horaires de prise en charge et de retour ne peuvent pas être modifiés.

Bagages, effets personnels: Le vendeur, l'organisateur, les transporteurs, les hébergeurs, ne peuvent être tenus responsables en cas de perte, vol ou dégradation des effets personnels.

Images: Des photos ou vidéos peuvent être prises durant votre séjour. Sauf mention écrite à votre inscription, vous acceptez l'utilisation de ces images pour l'illustration éventuelle des séjours.

Le **traitement de vos données personnelles** se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978. Ces données sont à destination de Cap Rando et ses prestataires. Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant, en contactant Cap Rando par courrier recommandé.

RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à un de nos programmes doit être adressée à Cap Rando, par pli recommandé, accompagnée de justificatifs originaux, dans un délai de 30 jours après la date de fin du séjour.

Médiation de la consommation:

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612-22 du Code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

En tant qu'adhérent au G.H.N, CAP RANDO - EURL Le Mas de Recaute est affilié au dispositif de médiation de la consommation proposé par la "société de médiation professionnelle" <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Demander une médiation » sur le site :

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

- Soit par écrit à : La Société Médiation Professionnelle - Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

La saisine de l'entité de médiation de la consommation doit s'effectuer obligatoirement par écrit et en langue française.

Dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage

