



Chers adhérents, Chères adhérentes,

Depuis le 1er janvier 2016, nous avons en effet l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige et d'en informer vos clients.

Pour vous simplifier la démarche, la CNAIB vous offre ce service de médiation avec votre adhésion et vous y inscrit directement.

Il ne vous reste donc, à votre charge, que la partie information du consommateur.

Le nom et les coordonnées du médiateur de la consommation dont vous relevez doivent être OBLIGATOIREMENT inscrits de manière visible et lisible :

- sur votre site internet, si vous en avez un,
- sur vos conditions générales de vente ou de service,
- sur vos bons de commande,
- sur tout autre moyen approprié (affichage sur le lieu de vente, les plaquettes/brochures commerciales)

Nous vous invitons à être vigilants car les contrôles, notamment grâce aux sites internet sont faciles et nombreux.

Voici un exemple de phrase à inclure à tous vos supports :

Entreprise adhérente à la médiation CM2C  
14 rue St Jean 75017 PARIS - [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

Ci-dessous, vous trouverez les affiches « prêtes à utiliser » que nous avons créées pour vos supports :

[Visuel version "carte de visite"](#)

[Visuel version "en bandeau"](#)

Cordialement.

Monique Amoros & Martine Bérenguel  
Co-présidentes CNAIB-SPA

**l'esthétique solidaire**  
**mon métier est #essentiel**

[Se désabonner](#) | [Gérer votre abonnement](#)

CNAIB-SPA 194 boulevard Emile Delmas 17000 LA ROCHELLE