



SERENIVIE s'engage à fournir des services de qualité à ses clients. Pour cela, SERENIVIE se met à disposition afin de résoudre les conflits de manière informelle par le biais d'une communication et d'une négociation respectueuse et directe.

Si une plainte ne peut être résolue directement, le client peut faire appel à un médiateur externe. Conformément aux articles L.616-1 et R616-1 du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, SERENIVIE a souscrit une convention au Service d'un Médiateur : CNPM - Médiation de la consommation.

En cas de litige sur une séance de Kinésiologie, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu>, par mail contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu ou par voie postale en écrivant à CNPM MEDIATION CONSOMMATION - 27 avenue de la Libération - 42400 SAINT CHAMOND.

Toute personne qui dépose une plainte ou un conflit au bureau administratif de la RMTi peut le faire sans crainte de représailles ou de représailles.

Politique de résolution formelle :

1. Une plainte formelle doit être soumise par écrit sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu>, par mail contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu ou par voie postale en écrivant à CNPM MEDIATION CONSOMMATION - 27 avenue de la Libération - 42400 SAINT CHAMOND.
2. Cette plainte écrite doit inclure la date de l'incident ; nature de la plainte ; les noms des personnes impliquées ; les tentatives de résolution de la plainte déjà entreprises ; et le résultat préféré pour résoudre la plainte.
3. Il existe alors une première prise en compte par la médiation, qui validera (ou pas) la saisine de la médiation.
4. Cette plainte sera ensuite soumise à médiation au Kinésologue qui acceptera la médiation ou pas pour le traitement du litige.
5. Elle sera alors prise en charge par le médiateur qui effectuera une recherche sur la plainte et prendra la décision finale quant à la résolution de la plainte. Ceci sera communiqué au plaignant dans les 45 jours suivant la réception de la plainte. Si une prorogation de délai est nécessaire pour mener à bien ce processus, l'Administrateur en informera le plaignant en lui indiquant le motif pour lequel une prorogation de délai est nécessaire.