Résidence Les Tamaris

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.

Toutefois, dès lors qu'un litige de consommation n'a pu être réglé (défaut de réponse ou absence de solution amiable) dans le cadre de la réclamation préalable auprès de l'établissement, vous pourrez faire appel au médiateur de la consommation dans le but de le résoudre à l'amiable avec l'établissement.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le Résident ou son Représentant Légal.

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 de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

Les coordonnées du médiateur de la consommation sont :

L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,
Angela ALBERT - Présidente
11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site Internet : www.mediationconso-ame.com

La Direction