

SOMMAIRE

1. Préambule	1
2. Définitions	2
3. Les Services	2
3.1. Présentation	2
3.1.1. Services Obsèques	3
3.1.2. Services Marbrerie	3
3.1.3. Services Fleurs	3
3.1.4. Services d'Intelligence artificielle	3
3.2. Accessibilité	3
3.3. Proposition commerciale	4
3.4. Création et gestion du Compte du Client	4
4. Droit de rétraction	5
5. Contrepartie financière	5
5.1. Prix	5
5.2. Modalités de paiement	5
5.3. Retards et incidents de paiement	6
6. Données à caractère personnel	6
7. Avis Clients	6
8. Responsabilité d'ADVITAM	7
8.1. Accès au Site	7
8.2. Réalisation des Services	7
8.2.1. Cas général	7
8.2.2. Services Marbrerie	8
8.2.3. Services Fleurs	8
8.2.4. Services d'Intelligence artificielle	8
8.3. Contenus publiés par les Utilisateurs	8
9. Responsabilité de l'Utilisateur	9
10. Propriété intellectuelle	10
11. Modifications	10
12. Réclamations	10
13. Loi applicable et médiation	10

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci après les « Conditions Générales ») définissent les modalités et conditions d'utilisation des services (ci-après : les « Services ») proposés sur le site advitam.fr, et tous ses sous-domaines, (ci-après : le « Site »), ainsi que les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Les Conditions Générales sont notamment accessibles à tout moment par un lien direct en bas de la page d'accueil du Site et régissent la vente et l'utilisation de nos Services. Par conséquent, chaque utilisateur doit impérativement en prendre connaissance avant toute utilisation du Site ou des Services.

L'utilisation du Site et des Services est soumise à l'acceptation sans réserve des Conditions Générales en vigueur. Les Conditions Générales sont expressément validées par tout utilisateur ou client (ci-après : l' « Utilisateur » ou le « Client ») avant tout paiement ou validation de la Commande.

2. Définitions

Les termes et expressions ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, sauf s'ils sont par ailleurs définis directement dans le texte des Conditions Générales, signifient pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes :

« Client » : personne physique, majeure et ayant la capacité juridique de contracter, et qui commande l'un des Services pour son compte.

« Commande » : acte qui désigne la volonté de l'Utilisateur d'accepter juridiquement l'offre de Services commercialisée par ADVITAM.

« Données Personnelles » : toute information se rapportant à un Utilisateur ou plus généralement une personne physique identifiée ou identifiable, étant précisé qu'est réputé être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale

« Site » : désigne le site accessible à l'adresse advitam.fr, ainsi que l'ensemble de ses sous-domaines, qui est développé et exploité par ADVITAM selon les formats informatiques utilisables sur Internet comprenant des données de différentes natures et notamment des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données, destinées à être consultées par l'Utilisateur.

« Utilisateur » : personne physique qui consulte, navigue, prend connaissance des services proposés sur le Site, qu'il effectue ou non une Commande. Un Utilisateur peut être Client ou non.

« Services Obsèques » : catégorie de Services proposés par ADVITAM visant à l'organisation et la réalisation des obsèques d'un proche du Client.

« Services Marbrerie » : catégorie de Services proposés par ADVITAM visant toute opération de maçonnerie relative à une sépulture, comme par exemple la pose d'une pierre tombale, la gravure, la construction d'un caveau, ...

« Services Fleurs » : catégorie de Services proposés par ADVITAM visant la livraison de produits floraux composés de fleurs fraîches.

« Services d'Intelligence artificielle » : catégorie de Services proposés par ADVITAM visant la mise à disposition d'un service d'intelligence artificielle pouvant répondre à des questions spécifiques de l'Utilisateur.

3. Les Services

3.1. Présentation

3.1.1. Services Obsèques

Par l'intermédiaire du Site, ADVITAM permet à des Utilisateurs ou Clients, selon les conditions spécifiées aux présentes, de :

Organiser et réaliser des obsèques, ainsi que d'obtenir toutes autorisations administratives nécessaires à la bonne tenue de ces obsèques.

Réaliser différentes démarches administratives visant à anticiper ses obsèques ou à simplifier la gestion des obsèques d'un proche.

La nature et les prix des Services Obsèques proposés par ADVITAM sont décrits dans la [Documentation générale](#).

3.1.2. Services Marbrerie

Par l'intermédiaire du Site, ADVITAM permet à des Utilisateurs ou Clients, selon les conditions spécifiées aux présentes, de :

Faire réaliser des travaux de maçonnerie relative à des sépultures comme par exemple des creusements, construction et pose de caveaux, gravures, mise en décharge de pierres tombales...

Commander, personnaliser, livrer et faire installer des pierres tombales sur des sépultures.

Ainsi que d'obtenir toutes autorisations administratives nécessaires à la bonne exécution de ces travaux.

3.1.3. Services Fleurs

Par l'intermédiaire du Site, ADVITAM permet à des Utilisateurs ou Clients, selon les conditions spécifiées aux présentes, de :

Commander et faire confectionner et livrer par des fleuristes locaux (ci-après le « Fleuriste ») des produits floraux composés de fleurs fraîches, accompagnés ou non d'un message.

3.1.4. Services d'Intelligence artificielle

Par l'intermédiaire du Site, ADVITAM permet à des Utilisateurs ou Clients, selon les conditions spécifiées aux présentes, de :

Avoir recours aux services d'une intelligence artificielle afin de poser des questions spécifiques propres à l'Utilisateur.

3.2. Accessibilité

Les Services sont accessibles, sous réserve des restrictions prévues sur le Site, à toute personne physique ou morale disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes Conditions Générales. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.

La souscription aux Services est expressément et impérativement conditionnée à l'acceptation des présentes Conditions Générales. Cette acceptation est matérialisée par une case à cocher avant l'inscription sur le Site, par la signature du bon de Commande ou par le règlement de la Commande, en fonction du type de Service commandé.

Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Par cette acceptation, le Client reconnaît avoir disposé d'informations précises et claires sur la nature des Services réalisés par ADVITAM avant d'avoir donné son consentement.

3.3. Proposition commerciale

Pour bénéficier des Services Obsèques ou Marbrerie, l'Utilisateur doit préalablement remplir le formulaire « Établir un devis » prévu à cet effet sur le Site ou contacter ADVITAM au numéro indiqué sur le Site.

Suite à l'acceptation du Devis, un Bon de Commande est édité par ADVITAM. Il reprend les informations du Devis et les mentions prévues par la réglementation dès lors qu'elles ont été bien indiquées par le Client dans le processus d'émission du Devis et qu'elles sont en outre connues par ADVITAM à la date d'émission du Bon de Commande.

Le Client doit l'accepter en ligne en procédant à une signature électronique certifiée et en acceptant les présentes Conditions Générales. L'Utilisateur devient Client d'ADVITAM à compter de l'acceptation du Bon de Commande.

Dans le cas ou des informations, susceptibles de modifier les prestations, services ou travaux nécessaires à la réalisation de la Commande, n'auraient pas été portées à la connaissance d'ADVITAM avant la conclusion de la Commande, ADVITAM se réserve le droit de proposer une Commande rectificative au Client. En cas de refus de ce dernier, ADVITAM se réserve le droit de renoncer à la Commande initiale, sans préjudice du règlement des frais des prestations déjà engagées

Dans le cadre de l'exécution des Services, ADVITAM fait éventuellement appel à des entreprises tierces pour leur mise en œuvre. La totalité des partenaires sont sélectionnés pour leur savoir-faire et leur expérience.

Pour bénéficier des Services Fleurs, l'Utilisateur peut librement constituer sa commande sur le Site et y effectuer le règlement sans nécessiter la signature électronique d'un Bon de Commande. Le règlement de la Commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales. L'Utilisateur devient Client d'ADVITAM à compter du règlement de la Commande.

3.4. Création et gestion du Compte du Client

L'acceptation des présentes Conditions Générales entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte personnel au nom du Client (ci-après : le « Compte »), qui lui permet de suivre à distance la réalisation des Services Obsèques, sous une forme et selon les moyens techniques que ADVITAM juge les plus appropriés pour rendre compte de l'exécution desdits Services.

Le Client peut accéder à tout moment, via le Site, à son Compte après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion ainsi que de son mot de passe.

Le Client s'engage à utiliser personnellement le Compte et à ne permettre à aucun tiers de l'utiliser à sa place ou pour son compte. Il est pareillement responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Il doit immédiatement contacter ADVITAM s'il remarque que son Compte a été utilisé à son insu. Il reconnaît à ADVITAM le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

Ce Compte peut être résilié en cas d'inactivité conformément à notre [Politique de Confidentialité](#) en vigueur, ou en cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes Conditions Générales.

4. Droit de rétractation

En vertu de l'article L221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de confirmation de sa Commande pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, eu égard au délai réglementaire de 6 jours à compter du décès dans lequel doivent intervenir les obsèques, ADVITAM doit exécuter les Services Obsèques dès la signature de la Commande. Eu égard à leur spécificité et leur caractère personnalisé, de tels Services ne peuvent être interrompus en cours d'exécution ni donner lieu à restitution.

C'est la raison pour laquelle, le Client consent expressément, par l'acceptation des présentes, à la renonciation entière et totale à son droit de rétractation à l'égard d'ADVITAM conformément à l'article L221-28 1° et 3° du code de la consommation.

Concernant une Commande relative aux Services Marbrerie, un retour est possible uniquement pour les produits qui ne sont pas personnalisés, conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, et pour lesquels aucune prestation de Service n'a été effectuée (ex : pose d'une pierre tombale). Les frais de retour du produit sont à la charge du Client. Le Client doit contacter ADVITAM pour les modalités de retour.

Concernant une Commande relative aux Services Fleurs, conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, les produits périssables tels que les fleurs fraîches sont exclus du droit de rétractation.

Concernant une Commande qui ne serait relative à aucune de trois catégories de Services précités et pour laquelle le Service n'a pas encore été effectué, le Client a la possibilité d'exercer son droit de rétractation en effectuant la demande dans son Compte Personnel ou en contactant ADVITAM au numéro affiché sur le Site.

5. Contrepartie financière

5.1. Prix

Le prix dû par le Client est le montant global figurant sur la Facture.

ADVITAM se réserve le droit, à sa libre discrétion, et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

5.2. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par tout moyen de paiement disponible à partir du Site.

Dans le cas des Services Obsèques, le paiement est exigible au plus tard dans un délai de 48h ouvrés avant la date des obsèques, sauf accord express y dérogeant.

Dans le cas contraire, ADVITAM se réserve le droit d'annuler ou de reporter l'exécution du Service Obsèques.

ADVITAM propose plusieurs modes de paiement disponibles sur son site internet, au choix du Client.

5.3. Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance pourra entraîner :

- La suspension immédiate des Services en cours ;
- L'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes facturées au Client et restées impayées ;
- Le déclenchement de démarches en recouvrement de créance à son égard.

En cas de défaillance persistante de la part du Client, ADVITAM se réserve la possibilité de lui adresser une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, invoquant la présente clause. Si celle-ci reste infructueuse pendant 8 jours à compter de sa réception par le Client, ADVITAM sera fondée à réclamer au Client :

- l'exigibilité d'un intérêt de retard au taux légal en cours majoré de 8 points de pourcentage, courant à compter de ladite date de réception de la mise en demeure, et donnant lieu à capitalisation au bout d'un an ;
- une indemnité supplémentaire pour les frais judiciaires encourus, sur justificatif ;

Tout Client non-consommateur se verra en outre appliquer une indemnité de recouvrement de 40€ par facture et un taux d'intérêt égale à celui appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

ADVITAM se réserve le droit de réaliser le dépôt d'une demande en justice en paiement des sommes dues et en réparation du préjudice subi devant les tribunaux compétents.

6. Données à caractère personnel

La collecte et le traitement de données à caractère personnel réalisé par ADVITAM, à partir du Site ou dans le cadre des Services, fait l'objet d'une politique de [protection des données à caractère personnel](#).

Avant toute utilisation des Services, l'Utilisateur est informé du traitement et des finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées.

L'Utilisateur dispose également du droit de refus de tout traitement de ses données à caractère personnel, ou de solliciter une limitation de celui-ci ainsi que le droit à la portabilité de ses données à caractère personnel. Ce refus ou cette limitation peuvent toutefois engendrer l'impossibilité d'exécuter la Service, et donc la caducité du contrat relatif aux Services concernés.

7. Avis Clients

ADVITAM diffuse sur son site des avis de Clients, sans contrepartie. L'authenticité de ces avis est vérifiée par un tiers de confiance, le site [avis-verifies.com](https://www.avis-verifies.com) qui assure la collecte, modération et restitution des avis consommateurs, conformément à la norme NF Z74-501 et aux règles de certification NF522.

Les conditions dans lesquelles les avis sont collectés et diffusés sont précisées à la page https://www.avis-verifies.com/index.php?page=mod_afnor.

8. Responsabilité d'ADVITAM

ADVITAM s'engage à fournir les Services au Client avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur elle une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

8.1. Accès au Site

Le Site est en principe accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, cependant, ADVITAM décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative :

- En cas d'interruption du Site pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées
- En cas d'impossibilité momentanée d'accès au Site en raison de problèmes techniques et ce quelles qu'en soient l'origine et la provenance
- En cas d'indisponibilité ou de surcharge ou toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau utilisé pour accéder au Site
- En cas de contamination par d'éventuels virus informatiques circulant sur le réseau
- Plus généralement, en cas de dommages directs ou indirects causés à l'Utilisateur, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation du Site
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite du Site
- En cas de perte par l'Utilisateur de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité

8.2. Réalisation des Services

8.2.1. Cas général

Les Services Obsèques, Marbrerie et Fleurs exigent, dans la plupart des cas, l'intervention de tiers. Pour l'ensemble des prestations effectuées par des tiers, ADVITAM se réserve la possibilité d'appeler en intervention ou en garantie ces derniers dans tout litige ou réclamation d'un Client, selon les conditions de droit commun.

ADVITAM ne saurait être tenue responsable :

- des retards, erreurs ou fautes techniques commis dans l'exécution de leurs tâches par les tiers, y compris l'administration, ou du fait d'éléments aléatoires (ex : circulation, retard de l'administration...), intervenant lors de la réalisation des Services ;
- de l'annulation des obsèques ayant pour cause la négligence du Client ou le refus de l'administration relatif au droit aux obsèques du défunt ;
- d'une défaillance du Client dans l'accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui sont dues au titre d'un décès ou d'une gestion de sépulture.
- d'une défaillance du Client dans la communication d'informations imprécises ou inexactes empêchant ou perturbant l'exécution du Service
- des dégradations, ou disparitions, survenues sur la sépulture ou les ornements divers lors de travaux sur la sépulture ;
- d'aucun manquement du Client aux obligations au titre des présentes Conditions Générales ;
- de faits échappant à son contrôle, comme une difficulté d'accès au Site par l'Utilisateur ;
- en cas de force majeure.

8.2.2. Services Marbrerie

Le granit, le marbre, le quartz ou les fleurs fraîches sont des produits naturels. Ils peuvent présenter des différences de nuances de couleurs et de texture par rapport aux images affichées sur le Site. Cela implique une possible évolution entre l'échantillon présenté sur le Site et les produits utilisés pour la confection de la Commande.

Une pierre tombale est unique, personnalisée et ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une quelconque contestation. Les veines cristallines présentes dans le granit sont propres à ce matériau naturel. Ils ne peuvent donc pas donner lieu au refus de la marchandise. Le vieillissement naturel des matériaux suppose une modification de l'aspect avec le temps pour laquelle aucune garantie ne saurait s'appliquer.

8.2.3. Services Fleurs

Un produit floral est constitué d'un assortiment de fleurs fraîches assemblées par un artisan fleuriste. Le produit livré correspondra au descriptif présenté sur la page produit en termes de couleur et de volume toutefois, de par sa nature artisanale, la création florale pourra parfois différer légèrement à la livraison.

8.2.4. Services d'Intelligence artificielle

ADVITAM s'appuie sur les services de la société OpenAI afin de fournir le Service d'intelligence artificielle. L'Utilisateur accepte donc les conditions d'utilisation de la société OpenAI disponible sur leur site internet : <https://openai.com/policies>

L'Utilisateur reconnaît et accepte que :

- les informations fournies par le Service d'Intelligence artificielle peuvent être incorrectes ou incomplètes
- le Service d'Intelligence artificielle ne remplace pas un conseil professionnel et ne doit pas y être substitué

En conséquence, ADVITAM ne saurait être tenue responsable en aucune manière des informations fournies par le Service d'Intelligence artificielle.

8.3. Contenus publiés par les Utilisateurs

ADVITAM n'est pas à l'origine de la création du contenu publié par les Utilisateurs qui sont diffusés sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur ou du Client (commentaires, hommages, retours d'expérience, message joint à un produit floral ...)

Ne procédant pas à une modération a priori du contenu publié par les Utilisateurs, ADVITAM ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque contenu qui serait illicite, contraire aux bonnes mœurs ou constituant une quelconque atteinte aux droits d'autrui, notamment à des droits de propriété intellectuelle ou des traitements de données à caractère personnel.

ADVITAM ne peut être tenu pour responsable des échanges intervenus entre les Utilisateurs sur le Site.

ADVITAM ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque contenu figurant sur le Site, envoyé à partir du Site par un tiers, ou joint à une Commande, quel qu'il soit.

Ainsi, au regard des qualifications juridiques définies par la loi pour la confiance en l'économie numérique, ADVITAM est qualifié d'hébergeur pour le contenu publié par les Utilisateurs.

ADVITAM n'est donc pas responsable a priori du contenu des Utilisateurs et ne supporte pas d'obligation de surveillance de ce contenu.

Toutefois ADVITAM et ses partenaires se réservent le droit de supprimer ou de ne pas transmettre un message dont le contenu pourrait porter atteinte aux bonnes mœurs et/ou créer un trouble à l'ordre public.

9. Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits et intérêts de tiers ou à l'ordre public.

Il est notamment seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent, le cas échéant, en relation avec son utilisation des Services.

L'Utilisateur s'engage à fournir à ADVITAM toutes les informations et documents nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement, l'Utilisateur s'engage à coopérer activement avec ADVITAM en vue de la bonne exécution des Services.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations qu'il fournit à ADVITAM sont exactes, à jour, précises et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Les informations saisies par l'Utilisateur l'engagent dès leur validation.

Le Client s'engage à communiquer à ADVITAM les demandes administratives demandées, en original signées, ainsi que tous documents nécessaires à l'organisation des obsèques, au plus tard soixante-douze (72) heures ouvrées avant les obsèques.

En cas d'inhumation dans une sépulture existante ou à créer, il appartient au Client de vérifier le droit à inhumer le Défunt dans la sépulture existante, la place restant disponible, ou la possibilité d'acquérir une sépulture dans un cimetière. Le Client est seul responsable de ces démarches.

En cas de pose ou modification d'une pierre tombale existante, il appartient au Client de vérifier son droit à apporter ces modifications, ainsi que l'accord de potentiels tiers ayant également droits sur la pierre tombale. Le Client est seul responsable de ces démarches.

Le Client s'engage à vérifier que l'ensemble des informations qu'il saisit ou transmet pour sa Commande, soient complètes et suffisantes pour permettre la bonne exécution ou/et livraison, et plus particulièrement dans le cadre du Service Fleurs : la présence et disponibilité du destinataire à la date et à l'adresse indiquées pour la livraison, digicode, n° téléphone fixe et/ou mobile du destinataire, etc.) mais également ses propres coordonnées téléphoniques.

Le Client s'engage également à vérifier les horaires d'ouverture du lieu de livraison et à demander une date et un horaire de livraison compatibles avec ces horaires d'ouverture.

Si ces informations sont insuffisantes, incomplètes ou erronées, le Client ne peut tenir ADVITAM ou le Fleuriste responsables de ne pas avoir honoré la Commande telle que demandée.

10. Propriété intellectuelle

Les systèmes, logiciels, structures, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, base de données, etc ...) exploités par ADVITAM sur le site advitam.fr sont protégés par les droits de propriété intellectuelle en vigueur.

Tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement, tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un de ces éléments, en tout ou partie, sans l'autorisation de ADVITAM sont strictement interdits.

11. Modifications

Les parties sont convenues que ADVITAM peut, de plein droit, modifier ses Services et/ou les termes des présentes Conditions Générales, compte tenu notamment de l'évolution technique du Service. Les modifications sont présentées sur le Site et il appartient alors à l'Utilisateur d'aller en prendre connaissance, ce qu'il accepte expressément.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions Générales sont entrées en vigueur le 05 octobre 2023.

12. Réclamations

L'Utilisateur peut adresser ses réclamations à l'adresse [hello\[at\]advitam.fr](mailto:hello[at]advitam.fr).

Ces réclamations seront traitées dans les meilleurs délais par ADVITAM.

13. Loi applicable et médiation

Les présentes Conditions Générales sont régies par la loi française.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du Contrat et/ou la prestation de Services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès d'ADVITAM, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il contactera l'ANM Consommation soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes en précisant obligatoirement son numéro de téléphone et son adresse mail, ou sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anm-conso.com>.

Le numéro suivant est également disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 : 01 58 64 00 05.