

# Groupe Lifestone

## Réclamation et médiation

### Réclamation :

#### **Comment effectuer votre réclamation ?**

Pour toute réclamation, vous pouvez vous adresser au service dédié par écrit :

- Par email : [service-clients@lifestone.fr](mailto:service-clients@lifestone.fr)
- Par courrier à :  
Groupe Lifestone – Service clients  
33 rue Joubert  
75009 Paris

#### **Dans quel délai est traitée votre réclamation ?**

Groupe Lifestone s'engage à traiter vos demandes dans les délais maximums suivants :

- 10 jours ouvrables à compter de la réception de votre réclamation, pour en accuser réception, sauf rétractation préalable de votre part ;
- 2 mois entre la date d'accusé réception de votre réclamation et la date d'envoi de notre réponse écrite ou sur support durable, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

### Médiation :

#### **Dans quelles conditions saisir le médiateur de la consommation ?**

Au cas où l'insatisfaction demeurerait à l'issue de la réponse apportée, Groupe Lifestone met à votre disposition la possibilité de saisir un médiateur indépendant conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

Toute demande de médiation devra avoir été obligatoirement précédée d'une réclamation au service dédiée de Groupe Lifestone.

Le médiateur de la consommation devra être saisi dans un délai maximum d'un an à compter de la réclamation écrite adressé à Groupe Lifestone.

Aucuns frais de médiation ne seront mis à la charge du consommateur, ceux-ci étant supportés par Groupe Lifestone.

Les parties sont libres d'entrer ou non, en médiation de quitter le processus et d'accepter ou refuser la proposition de solution du médiateur. La médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant les juridictions compétentes.

La médiation conventionnelle est régie par les articles 1530 à 1541 du Code de procédure civile, 2238 du Code civil, ainsi que les articles L.151-1 et suivants, et R.152-1 et suivants du Code de la consommation.

## **Comment saisir le médiateur de la consommation ?**

Le médiateur compétent pour tout litige vous opposant à Groupe Lifestone est :

- Devigny Médiation, 9 Avenue René Gasnier D01 – 49100 Angers

Vous pouvez le saisir via :

- le formulaire de saisine que vous trouverez à l'adresse suivante :  
<http://www.devignymediation.fr/mediation-1.php>
- courrier postal adressé à : DEVIGNY MEDIATION  
9 avenue René Gasnier D01  
49100 Angers