

**Conditions Générales de Ventes de Prestations de Services**  
**Le client reconnaît avoir eu communication préalablement à la conclusion de contrat de manière claire et compréhensive des présentes CVG et de toutes les informations à l'article du code de la consommation, en signant le contrat le client reconnaît avoir lu et accepter de manière pleine et entière les présentes conditions générales de services**

La société **JADEVIE SERVICES SARL** au capital social de 9 000 €, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 513 422 451, déclarée et autorisée suivant le décret 2016-202 du 22 avril 2016 par l'Etat sous le N° SAP 513422451 en date du 26/01/2015 dont le siège social est situé au 1 Place Pastel 31570 STE FOY D'AGREFEUILLE, numéro de téléphone, 05.62.47.08.62, telles qu'énumérées dans le décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 et l'article L 129-1 du code du travail ; **JADEVIE SERVICES** se réserve le droit de modifier conditions générales de prestations de services qui s'appliquent immédiatement aux prestations de services en cours et à venir.

#### Article 1 - OBJET

La société **JADEVIE SERVICES SARL** met à la disposition du client un intervenant qualifié en qualité de « Assistante Ménagère »  
**JADEVIE SERVICES SARL** est employeur du personnel intervenant au domicile du client. A ce titre, il se charge du recrutement, du paiement de l'intervenant, des déplacements et des démarches légales auprès des organismes sociaux.

L'intervenant a pour mission d'effectuer les tâches suivantes (réf. annexe 1 Cahier des Charges) : Entretien du domicile et travaux ménagers

Le temps d'intervention est établi par un nombre d'heures par mois et une fréquence hebdomadaire : nombre de passage par semaine

Les interventions d'aide à domicile sont assurées de 8h à 18h, 5 jours du lundi au vendredi. Elles ne sont pas assurées les jours fériés, les week-ends et certaines périodes de vacances scolaires. Ces dernières sont définies tous les ans.

Dans le cadre de cette prestation de service, le salarié de la société **JADEVIE SERVICES SARL** intervient exclusivement au domicile du client, dont l'adresse est ci-dessus mentionnée.

Durant les heures de prestations de services, l'intervenant est sous le contrôle de la société **JADEVIE SERVICES SARL**. Dans le cadre de la prestation de service définie dans l'annexe 1, le client peut conseiller et assister ponctuellement pour l'organisation du travail de l'intervenant mis à sa disposition, à l'exclusion de toutes fonctions hiérarchique ou disciplinaire.

#### Article 2 : CONTRAT

Dans le cadre des prestations régulières, le client s'engage avec **JADEVIE SERVICES** pour une durée déterminée ou à la demande du client pour une durée définie d'un commun accord, tacitement renouvelable. Le contrat ou le devis signé entre **JADEVIE SERVICES** et le client, indique, le nom et l'adresse du prestataire, le nom et l'adresse du client, le lieu des interventions, la désignation précise et les conditions d'exécution des services proposés, le nombre de semaines, le nombre d'heures hebdomadaires de prestations, le jour et l'heure des interventions, le prix global à payer et les modalités de paiement.

Dans le cadre d'une prestation régulière et à l'expiration de la période ci-dessus indiquée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour une période définie, chacune des parties ayant la possibilité d'y mettre fin sous réserve d'un préavis d'un mois signifié à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toutefois, selon l'Article L215-1 à L215-3 et L241-3 du code de la consommation ; Chapitre V : Reconduction des contrats de prestations de services (Articles L215-1 à L215-5) - Légifrance (legifrance.gouv.fr)

Et Section 2 : Reconduction des contrats de prestations de services (Article L241-3) - Légifrance (legifrance.gouv.fr), la société **JADEVIE SERVICES SARL** informe, le client par écrit, au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat conclu.

Dans les autres cas, le contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties selon les modalités fixées à l'Article 17 du présent contrat.

#### Article 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les parties conviennent que les documents suivants sont les documents contractuels applicables :

1. Le présent Contrat
2. L'Annexe 1, qui décrit les prestations demandées par le client et qui donnent lieu à une tarification spécifique.
3. L'Annexe 2, qui détaille les prix applicables aux services, objet du présent Contrat.
4. L'Annexe 3, Attestation d'assurance Jadévie services
7. L'annexe 4, qui décrit les règles de confidentialité et de protection de données (RGPD).

Les divers documents qui forment le contrat sont complémentaires et mutuellement explicatifs. En cas de conflit entre des documents, l'ordre de prééminence est celui indiqué au présent article. En cas de conflit à l'intérieur d'un même document, les stipulations particulières prévalent sur les stipulations générales.

En cas de contradiction ou d'ambiguïté, les parties conviennent de se réunir afin de définir en commun une interprétation qui fait l'objet d'un accord écrit.

Le présent contrat et l'ensemble des documents contractuels visés ci-dessus annulent et remplacent à leur date d'effet toute déclaration ou correspondance ou tout accord antérieur à cette date.

#### Article 4 : PRESTATIONS

##### 1) Définition de la prestation

Afin de servir au mieux ses clients, **JADEVIE SERVICES SARL** leur propose un entretien personnalisé, permettant de définir les prestations nécessaires. Un cahier des charges annexé au contrat est signé par le client ainsi qu'un état des lieux préalable à la prestation réalisée.

Le client peut demander la modification de son contrat en augmentant le volume d'heures déterminées dans le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception. A ce titre, un avenant au contrat initial est signé.

##### 2) Début de la prestation

La première prestation à domicile ne peut avoir lieu sans que le contrat de prestation et/ou le devis soit retourné, signé avec la mention « Bon pour Accord ».

Le fait de demander expressément de commencer les prestations avant la fin du délai de rétractation des 14 jours, vaut pour acceptation et autorisation du client par la signature de cette clause sur le devis et les conditions générales de ventes. Ces prestations sont facturées.

##### 3) Exécution de la prestation

**JADEVIE SERVICES SARL** intervient sur demande expresse du client, les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous tels qu'indiqués sur le devis signé et les conditions générales de ventes signées.

Si l'intervenant **Jadévie**, ne peut pas avoir accès au domicile du client aux dates et aux heures convenues, et que le salarié de **JADEVIE** ne peut pas exécuter les interventions, dans ce cas le montant des interventions est facturé au client.

Toute prestation déjà prévue, et qui fait l'objet d'une annulation par le client en cours de mois d'exécution de la prestation doit être planifiée à nouveau au plus tard le mois même ou est facturée.

L'heure d'intervention est une heure effectivement passée au domicile du client. Toute heure commencée (en cas de demande du client et sans que cela soit préjudiciable) en dehors des heures définies dans le contrat est due et en conséquence est facturée au client.

**JADEVIE SERVICES SARL** est employeur du personnel intervenant au domicile du client. A ce titre, il se charge du recrutement, du paiement de l'intervenant, des déplacements et des démarches légales auprès des organismes sociaux.

Les intervenants de **JADEVIE SERVICES SARL** ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

**JADEVIE SERVICES SARL** s'engage à mener à bien la prestation, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière. A cet effet, il constitue l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission et peut solliciter du client tous les éléments nécessaires à la bonne menée de la tâche. Un remplacement est proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel.

Des contrôles périodiques et réguliers sont programmés avec l'accord du client pour effectuer un bilan qualitatif.

##### 4) Feuille d'intervention

A chaque mission, l'intervenant remplit le relevé d'interventions précisant les heures d'arrivée, de départ et la durée de la prestation

##### 5) La validation mensuelle des prestations effectuées

Le document intitulé « Feuille d'intervention » est complété et signé à chaque intervention par l'intervenant, en indiquant le nombre d'heures réellement effectuées. Ce relevé d'heures peut être signé par le client s'il en fait la demande en fin de mois et sert de base pour la facturation.

En cas de contestation, le client est invité à contacter nos services par téléphone au 05.62.47.08.62, par courrier électronique et/ou par courrier (cachet de la poste faisant foi), en indiquant l'objet de sa réclamation dans les 2 jours ouvrables suivant la fin de l'intervention. A défaut de contestation écrite, selon les délais indiqués précédemment, les interventions du mois sont validées et facturées au client.

#### Article 5 : PRIX - PAIEMENT - REVISION - MODIFICATION

##### 1) Prix

En rémunération des prestations et services rendus par **JADEVIE SERVICES SARL** tels que visé à l'article 1, le client s'engage à payer à cette dernière, les prix tels qu'indiqués à l'annexe 2 au présent contrat.

Ces prix sont valables pour une durée d'un an, sous réserve qu'aucune modification ne soit apportée aux cahiers des charges tels que définis à l'annexe 1 des présentes ou d'évolutions salariales liées à la convention collective des services à la personne (3127) ou du droit du travail.

Durant cette période, ils peuvent, également, être modifiés dans le cadre d'un contexte exceptionnel indépendant de **Jadévie services** (évolution des dispositions législatives et événement exceptionnel telle qu'une pandémie).

##### 2) Paiement des prestations effectuées

Le client s'engage à s'acquitter du montant de la prestation prévue dans le cahier des charges (Annexe 2).

Cette somme doit être versée à la société **JADEVIE SERVICES SARL** mensuellement, à réception de facture, selon le mode de règlement choisi : - virement ou chèque

Toute somme impayée à l'échéance est majorée d'une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues.

Tout retard dans l'exécution des prestations par **JADEVIE SERVICES SARL** entraîne le versement au client d'une indemnité d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal calculée sur le montant de la totalité des sommes dues.

Les frais bancaires supportés suite au rejet d'un chèque ou d'un prélèvement sont impérativement remboursés par le client. Le recouvrement des factures par voie de contentieux sera majoré d'un montant forfaitaire de 150 €.

Les salariés ne sont pas habilités à percevoir les règlements pour le compte de

**JADEVIE SERVICES SARL**. Pour toutes prestations chaque heure entamée est due dans sa totalité.

##### 3) Révision des tarifs

Les tarifs des prestations de services sont révisables annuellement et conformément aux barèmes, fixé par le Ministère des Finances.

Le cas échéant, la nouvelle tarification est signifiée au client par courrier ou par courrier électronique avant la fin de la période des tarifs en vigueur.

##### 4) Modification des tarifs

**JADEVIE SERVICES SARL** est habilitée à modifier la liste des prix prévus à l'annexe 2 en cas de modification des services tels que définis à l'annexe 1, sous réserve d'informer dans les plus bref délais le client par lettre ou par courrier électronique.

Le client dispose de 15 jours à compter de la réception de la nouvelle liste de prix pour valider la majoration des tarifs et la poursuite des relations contractuelles. A défaut de réponse dans les quinze jours suivant la notification de la proposition des nouveaux prix, le client est réputé les avoir acceptés et la facturation des services rendus par **JADEVIE SERVICES SARL** est effectuée d'après ces nouveaux prix à la date indiquée sur la liste tarifaire.

#### Article 6 : FISCALITE

**JADEVIE SERVICES SARL** est une société déclarée et autorisée par l'Etat comme indiqué dans le présent contrat. Toutes prestations peuvent donner droit au client à une déduction d'impôt ou un crédit d'impôt selon la législation fiscale en vigueur. Une attestation fiscale incluant les sommes payées par prestation sur l'année précédente est adressée au client en début de chaque année.

Seul le client peut apprécier le caractère déductible ou non des prestations.

#### Article 7 : DUREE DE TRAVAIL

La durée du travail de l'intervenant est fixée selon les modalités mentionnées dans le devis et/ou dans le contrat dûment signé par le client.

#### Article 8 : CONDITIONS D'EXECUTION

Il est expressément rappelé que la société **JADEVIE SERVICES SARL** demeure juridiquement l'employeur du salarié.

Le client est responsable des conditions d'exécution du travail telles qu'elles sont déterminées par les dispositions légales en termes de sécurité.

Le client ne peut pas modifier les horaires ou dates d'intervention de l'intervenant sans l'accord préalable de la société

Si le client souhaite changer la date ou l'heure de l'intervention il doit avertir (par téléphone, courrier électronique, courrier postal ou passage au bureau) la société **JADEVIE SERVICES SARL** avant que le mois concerné ne commence. A l'exception des cas d'urgences avérés.

Tout retard ou absence du client entraînant l'attente de l'intervenant est facturée.

Pour toute prestation annulée en cours de mois, en accord avec le client, les prestations concernées sont soit reportées à une date ultérieure ou soit facturées.

Par ailleurs, la non-exécution par le prestataire de travaux prévus au contrat ou sur le devis dûment signé, pour une circonstance indépendante de sa volonté, ou en cas de force majeure, telle que par exemple l'interruption du travail provenant d'une grève, d'un accident parmi le personnel de **JADEVIE SERVICES**, etc....., suspend de plein droit, sans préavis, formalité ou indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties, le contrat pendant la durée de survenance de cet événement.

Le client peut suspendre ses prestations de services pour des raisons de congés. Le client s'engage à ne pas annuler plus de 7 semaines par an. Les prestations peuvent être annulées dès lors que le client prévient le prestataire au plus tard le 15 du mois précédent.

En cas de suspension des prestations pour des raisons indépendantes de la volonté du client (maladie, décès du client, décès d'un proche), la société **JADEVIE SERVICES** doit être prévenue verbalement afin d'éviter à l'intervenant de se déplacer. Dans le cas contraire les heures de prestation sont facturées.

**Conditions Générales de Ventes de Prestations de Services**  
**Le client reconnaît avoir eu communication préalablement à la conclusion de contrat de manière claire et compréhensive des présentes CVG et de toutes les informations à l'article du code de la consommation, en signant le contrat le client reconnaît avoir lu et accepter de manière pleine et entière les présentes conditions générales de services**

**Article 9 : RESPONSABILITE ET GARANTIE**

JADEVIE SERVICES SARL déclare être assuré pour les dommages causés et s'engage à fournir un justificatif à la demande du client (Annexe 3 : Attestation d'Assurance).

JADEVIE SERVICES SARL assume sa responsabilité pour tous les dommages causés au domicile du client en cas d'erreur, de négligence ou de non-respect des obligations contractuelles.

Tout dommage constaté par le client doit être signalé auprès de JADEVIE SERVICES SARL dans un délai de 48 heures par courrier électronique ou par courrier (cachet de la poste faisant foi), suivant l'intervention.

En aucun cas JADEVIE SERVICES SARL n'est tenu pour responsable des préjudices causés par la défectuosité du matériel ou des produits fournis par le client.

**Article 10 : CONGES DE L'INTERVENANT**

Durant la période de congés réglementaires de l'intervenant, celui-ci est dans la mesure du possible remplacé. La société JADEVIE SERVICES s'engage à prévenir le client 15 jours auparavant, à présenter et à mettre à disposition, dans la mesure du possible, un autre intervenant.

**Article 11 : SUIVI ET CONTROLE QUALITE**

La société JADEVIE SERVICES SARL s'engage à effectuer un contrôle régulier, au domicile du client, de l'intervention en cours afin de vérifier la qualité du travail réalisé par l'intervenant et le bon respect des conditions de travail et de sécurité.

**Article 12 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le client doit fournir à l'intervenant les produits, matériaux et l'outillage nécessaire à l'accomplissement de la tâche demandée et veiller au bon état de fonctionnement du matériel requis.

Le client s'engage à :

- Laisser libre accès au domicile, nommément désigné dans les conditions particulières du contrat, au personnel de JADEVIE SERVICES SARL afin qu'il puisse effectuer les interventions et le contrôle.
- Fournir gratuitement au personnel de JADEVIE SERVICES SARL l'ensemble des consommables ou fournitures et matériaux nécessaires à la réalisation de la prestation, (eau, électricité, produits d'entretien, éponges, balais.)
- Donner les explications nécessaires concernant les divers matériels que doit utiliser l'intervenant de JADEVIE SERVICES SARL lors de sa prestation : fer à repasser, aspirateur, lave-linge, sèche-linge etc... (Le client s'engage à mettre à disposition de l'intervenant du matériel aux normes et en état de bon fonctionnement).
- Ne pas demander au personnel de JADEVIE SERVICES SARL une prestation non définie aux conditions particulières du contrat. Le personnel reste sous la responsabilité entière et permanente de la société JADEVIE SERVICES SARL.

-Sécurité des piscines

Au titre II du livre Ier du code de la construction et de l'habitation, un chapitre VIII ainsi rédigé

Art. L. 128-1. - A compter du 1er janvier 2004, les piscines enterrées non closes privatives à usage individuel ou collectif doivent être pourvues d'un dispositif de sécurité normalisé visant à prévenir le risque de noyade.

Art. L. 128-2. - Les propriétaires de piscines enterrées non closes privatives à usage individuel ou collectif installées avant le 1er janvier 2004 doivent avoir équipé au 1er janvier 2006 leur piscine d'un dispositif de sécurité normalisé, sous réserve qu'existe à cette date un tel dispositif adaptable à leur équipement.

JADEVIE SERVICES SARL n'est pas tenu pour responsable des accidents ou incidents ayant pu se produire dans le cadre de sa mission chez le client qui ne serait pas conforme aux normes définies ci-dessus.

Les accès aux piscines privées sont formellement interdits au personnel de JADEVIE SERVICES SARL pour quelque raison que ce soit et ne peuvent en aucun cas réaliser de prestation qui concernerait entre autres l'entretien, le nettoyage, le rangement des abords de la piscine.

Le non-respect d'une quelconque obligation énoncée ci-dessus concernant le client donne la faculté à la société JADEVIE SERVICES SARL de :

- Dans un premier temps, à suspendre de plein droit et sans préavis, après notification par lettre recommandée, l'exécution de tout ou partie des contrats en cours mentionnés dans ladite lettre et jusqu'à ce qu'il respecte ses obligations.
- Dans un deuxième temps, de résilier le cas échéant le contrat en cours par simple lettre recommandée avec avis de réception après expiration d'un délai de 8 jours francs suivant la mise en demeure restée infructueuse, également envoyé en recommandé avec avis de réception, de mettre fin au manquement constaté et resté sans effet.

La société JADEVIE SERVICES SARL est susceptible d'émettre des réserves concernant les éventuelles traces d'usures, dysfonctionnements de matériel (fer à repasser, aspirateur...), tâches indélébiles, brûlures, décoloration, vétusté, qui peuvent actuellement exister sur l'ensemble des supports à nettoyer ou sur lesquels le personnel de JADEVIE SERVICES SARL a à intervenir.

JADEVIE SERVICES SARL se réserve le droit de suspendre à tout moment ses prestations, si l'intervenant juge que les conditions de travail au domicile du client mettent leur sécurité en danger.

**Article 13 - OBLIGATIONS MORALES**

JADEVIE SERVICES SARL et ses intervenants s'engagent à agir dans des conditions comportementales optimales tant dans la présentation physique que dans la moralité, ceci afin de respecter le client et l'image de qualité de la société dans toutes les interventions. Jadévie services s'interdit toutes discriminations de quelque nature que ce soit et respecte l'intimité du client. Jadevie services note et transmet tout événement anormal, incident, modification du comportement et d'état de la personne, survenant pendant le temps de présence de l'intervenant, à la famille et/ou aux autorités compétentes.

**Article 14 - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

L'ensemble des salariés de JADEVIE SERVICES SARL est tenu, pour la durée du contrat, de ne pas divulguer les informations auxquelles il ait pu avoir accès, dans le cadre de l'exécution de sa mission. L'attention de JADEVIE SERVICES SARL peut être attirée par la confidentialité des documents en cause, lorsque, notamment, ces derniers sont revêtus de la mention "confidentiel".

JADEVIE SERVICES SARL considère comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il peut avoir connaissance lors de la prestation.

Toutefois, JADEVIE SERVICES SARL, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

Une charte de qualité établie par JADEVIE SERVICES SARL garantit aux clients un respect total des informations confidentielles.

**Confidentialité. Loi informatique et libertés**

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, les informations concernant les usagers ne sont transmises qu'au personnel habilité.

Les données personnelles ne sont utilisées que dans le cadre du contrat et non à d'autres fins conformément au Règlement général et européen sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. La société JADEVIE SERVICES SARL a élaboré (annexe 4) conformément à la RGPD, les règles de confidentialité et de protection de données.

**Article 15 - OBLIGATION DE NON-SOLICITATION DU PERSONNEL**

JADEVIE SERVICES SARL peut vouloir s'assurer qu'à l'occasion de la mission, le client ne tente pas d'employer directement ou indirectement un employé de la société, qui pourrait lui faire défaut. Le client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur présent ou futur de JADEVIE SERVICES SARL.

La présente clause vaut quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause et ce pendant toute la durée du contrat, ainsi que 6 mois après sa cessation.

**Article 16 - DELAI DE RENONCIATION**

Selon la loi consommation du 18 mars 2014 du Code de la Consommation, le client peut renoncer au contrat de prestations de services pendant 14 jours. Si ce délai expire normalement un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La renonciation entraîne le remboursement intégral des sommes versées dans un délai maximal de 30 jours calendaires révolus à réception de la lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi. Par ailleurs la réception de la lettre recommandée met fin à l'ensemble des garanties du contrat.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des articles L 221-18 à L212-28 confère annexe article L 221-1 et article annexe à l'article I221-3 du code de la consommation, joints en annexe (page 10 et 13) du contrat.

**Article 17 - RESILIATION**

Le contrat peut être résilié après un délai d'un mois par l'une ou l'autre des parties par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois. Le non-respect du préavis entraîne la prolongation du contrat jusqu'à la fin effective de ce dernier et le paiement des prestations effectuées ou non. A défaut le contrat est obligatoirement conduit jusqu'à son terme et les heures de travail facturées au client.

**Article 18 : DROIT APPLICABLE**

Le droit français s'applique à ces dispositions contractuelles

**Article 19 – LITIGE ET MEDIATION**

**19-1 LITIGE**

Tout litige doit être signalé par écrit en recommandé avec accusé de réception à JADEVIE SERVICES SARL. La société JADEVIE SERVICES SARL prend contact avec le client et met tout en œuvre pour régler les litiges dans les meilleurs délais.

**19-2 MEDIATION**

**a – Recours à la médiation**

Depuis le 1er janvier 2016, 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 de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, les contestations, de quelque nature qu'elles soient, qui pourraient naître à l'occasion du présent contrat sont, préalablement à toute action juridictionnelle ou arbitrale, obligatoirement soumises à une médiation.

**b– Désignation du médiateur**

Les parties conviennent dès à présent et de manière irrévocable de confier cette mission de médiation à un centre de Médiation :

L'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante : [www.anm.conso.com](http://www.anm.conso.com).