

# POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PAR MEDIATION & RESOLUTION

Le traitement des données à caractère personnel fixe la manière dont les données des utilisateurs sont traitées dans le cadre de ce site. Les utilisateurs du présent site sont susceptibles de communiquer à Mediation & Resolution, des données à caractère personnel les concernant en renseignant un formulaire ou un questionnaire présents sur le site. Ces données pourront faire l'objet de traitement, automatisé ou non, au sens du règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), dans les conditions attachées à chaque formulaire ou questionnaire.

## 1 Qui sommes-nous ?

Mediation & Resolution est une société immatriculée en 2023. Son siège social est situé au 9 rue Adolphe Yvon 75116 Paris, n° de SIRET 949 480 750 00015, e-mail : [chamber@mediation-resolution.net](mailto:chamber@mediation-resolution.net), site internet : <https://mediation-resolution.net>. Elle est dirigée par Claude Amar, son Président, et Garance Goujard, sa Directrice Générale, tous désignés ci-après « les médiateurs ».

Elle exploite le présent site internet accessible au public à l'adresse url <https://mediation-resolution.net> (ci-après le « site ») dans le cadre de mise à disposition de ses clients d'une information sur l'ensemble de ses prestations et d'un lien pour la mise en place d'une médiation à distance.

Ce dispositif de médiation à distance est défini selon les règles ci-après et s'inscrit dans le cadre prévu aux articles 4-1 et suivants de la LOI n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle et du Décret n° 2019-1089 du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage.

Le site a vocation à mettre les parties en contact avec les médiateurs de Mediation & Resolution, qui indiqueront toutes les informations et outils nécessaires à la constitution d'un dossier de médiation.

Le site propose en outre des fonctionnalités permettant aux utilisateurs de contacter le médiateur (demande de contact).

Lors de votre navigation et de vos interactions avec le site ou avec le médiateur, ce dernier peut être amené à collecter et à traiter des données à caractère personnel vous concernant, sous la responsabilité de la dirigeante de Mediation & Resolution, qui intervient en qualité de responsable de traitement.

Respectueuse de la vie privée, Mediation & Resolution accorde une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel.

## 2 Objet de cette politique de traitement des données personnelles

Cette politique a pour objet d'informer les utilisateurs des modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de leurs données à caractère personnel, ainsi que des droits qui leur sont conférés dans ce cadre au regard des dispositions applicables en la matière.

### **3 Modalités de collecte de vos données**

Les données vous concernant sont notamment collectées ou traitées en tout ou partie à l'occasion de la saisie par vos soins d'informations dans les formulaires de collecte de données y figurant, et plus généralement dans le cadre de votre relation et de vos échanges ultérieurs avec Mediation & Resolution et notamment, avec le médiateur.

De manière générale, vos données sont donc collectées directement auprès de vous dans les hypothèses précitées.

### **4 Catégories de données recueillies**

Plusieurs catégories de données à caractère personnel vous concernant peuvent être collectées, et en particulier les données suivantes :

- des données d'identification : il s'agit notamment de données telles que votre civilité, vos nom et prénom, vos coordonnées (e-mail, numéro de téléphone, adresse postale) ;
- des données relatives au suivi de votre relation avec le médiateur : demande de contact, de renseignements ou de documentation, correspondances échangées, données relatives aux transactions réalisées et aux moyens de paiement, informations d'ordre économique et financier, données relatives à la situation familiale, personnelle voire professionnelle, données relatives au règlement des factures, données nécessaires à la réalisation des actions de statistiques pour le rapport annuel d'activité.

### **5 La collecte de ces données est-elle obligatoire ?**

Au sein du site, vous êtes informé, sur chaque formulaire de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire des réponses, et plus généralement des informations collectées, par la présence d'un astérisque à côté des champs concernés. En l'absence d'astérisque, les informations demandées sont facultatives.

A défaut de renseignement des informations ayant un caractère obligatoire, la demande liée à cette collecte de données pourrait ne pas pouvoir être traitée ou son traitement retardé.

Le dossier de demande de médiation doit comprendre :

- exposé concis de la demande (1 page maximum) ;
- coordonnées du demandeur et, le cas échéant, de l'autre partie :
  - Pour une partie personne physique : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail,
  - Pour une partie personne morale : raison sociale, nom d'enseigne, SIRET, adresse du siège social, représentant : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, mandat de représentation.

### **6 Pour quelles finalités vos données sont-elles collectées ?**

Selon les cas, le médiateur traite vos données collectées via le site en tout ou partie pour les principales finalités suivantes :

- la gestion, le traitement et le suivi de vos demandes et de vos échanges avec le médiateur au moyen ou initiés via le site (demande de contact, de renseignement, ...) ;
- la gestion de vos relations avec le médiateur concernant les factures, paiements et transactions (yc gestion des impayés et du contentieux, et comptabilité associée) ;
- la réalisation et l'élaboration d'études, d'analyses, de reportings et de statistiques ;
- la gestion et le traitement des demandes des utilisateurs du site, et plus généralement des contacts du médiateur, visant à l'exercice de leurs droits en matière de protection des données à caractère personnel ;
- le respect des obligations légales et réglementaires résultant notamment de l'activité du médiateur.

## **7 Destinataires de vos données**

Vos données à caractère personnel sont exclusivement destinées au médiateur.

Les données à caractère personnel collectées via le formulaire ou les questionnaires figurant sur le présent site le sont par Claude Amar, pour Mediation & Resolution, responsable du traitement.

Dans le cadre du présent site, vos données à caractère personnel sont collectées aux fins de traitement de votre requête transmise à votre initiative à Claude Amar, médiateur, pour Mediation & Resolution. Mediation & Resolution, est responsable du traitement de vos données à caractère personnel. Mediation & Resolution s'engage à préserver la confidentialité de vos données personnelles et informations transmises.

Vos données pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître, en particulier en cas de réquisition en provenance des autorités judiciaires, policières ou administratives. Il est précisé que les destinataires visés ci-dessus ne sont pas forcément destinataires de l'ensemble de vos données, mais uniquement de celles nécessaires à la finalité impliquant une telle communication.

En dehors de cette hypothèse, vos données ne seront en aucun cas communiquées à un tiers.

## **8 Temps de conservation de vos données**

Sauf précision contraire, et sauf complexité particulière de procédure liée au traitement du dossier, vos données collectées et traitées par le médiateur sont conservées pendant une durée de deux ans.

Il est précisé que l'ensemble de ces données peut toutefois être conservé plus longtemps que les durées précitées :

- soit après obtention de votre accord ;
- soit, sous forme d'archives, pour répondre aux obligations légales et réglementaires éventuelles qui s'imposeraient à Mediation & Resolution et au médiateur (réalisation de rapports annuels) ou encore pendant les délais légaux de prescription ou d'opposition (cf. paiements).

Les durées de conservation précitées ont été définies de manière à nous permettre de traiter vos demandes (renseignement, contact, ...) tout en respectant le principe de proportionnalité selon lequel les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Les données d'identification et de contact des personnes morales (nom commercial, adresse e-mail, téléphone, etc.) ne permettant pas l'identification d'une personne physique sont conservées sans limitation de durée.

## **9 Vos droits**

Vous bénéficiez également d'un droit de rectification, d'effacement et de limitation du traitement de vos données dans une certaine mesure, ainsi que du droit à la portabilité de vos données.

Vous disposez en outre d'un droit d'opposition à ce que les données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet d'un traitement, et d'un droit d'opposition à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection notamment commerciale.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires précitées, vous disposez d'un droit d'interrogation et d'accès à vos données.

Vous disposez également du droit de définir des directives générales et/ou particulières relatives au sort de vos données à caractère personnel et à la manière dont vous souhaitez que vos droits soient exercés après votre décès. A cet égard, en cas de décès qui serait porté à notre connaissance, vos données seront supprimées, sauf nécessité de conservation pendant une durée déterminée pour des motifs tenant à nos obligations légales et réglementaires et/ou aux délais légaux de prescription, et après le cas échéant avoir été communiquées à un tiers éventuellement désigné par vos soins.

Toutes demandes tendant à l'exercice de ces droits, ainsi que toutes demandes d'information concernant la protection des données à caractère personnel, doivent être effectués par courrier à l'adresse électronique [chamber@mediation-resolution.net](mailto:chamber@mediation-resolution.net) ou à l'adresse postale suivante : Mediation & Resolution 9 rue Adolphe Yvon 75116 Paris.

Le formulaire en ligne sur notre site propose aux utilisateurs de saisir leur numéro de téléphone. L'utilisateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection notamment commerciale par voie téléphonique est informé de son droit à s'inscrire gratuitement sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique via le site internet accessible à l'url [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Vous disposez de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas effectué conformément aux dispositions applicables.

## **10 Mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité de vos données**

Soucieuse de garantir la sécurité de vos données, Mediation & Resolution prend toutes les précautions et mesures utiles et appropriées, qu'elles soient physiques, logiques, techniques, fonctionnelles, administratives ou organisationnelles, au regard de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, pour préserver la sécurité et la confidentialité des données et garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En raison des difficultés inhérentes à l'exercice d'une activité sur internet et des risques, que vous connaissez, résultant d'une transmission de données par voie électronique, Mediation & Resolution ne saurait toutefois être tenue à une obligation de résultat.

En cas de survenance de difficultés, Mediation & Resolution fera ses meilleurs efforts pour circonscrire les risques et prendra toutes les mesures adéquates, conformément à ses obligations légales et réglementaires (actions correctrices, information de l'autorité nationale en charge de la protection des données à caractère personnel et le cas échéant des personnes concernées, ...).

## **11 Le sort de vos données sur les sites internet de tiers**

Des liens présents sur le site peuvent vous renvoyer vers des sites de tiers, extérieurs à celui de la Mediation & Resolution (notamment dans l'onglet « Actualités »).

A cet égard, votre attention est attirée sur le fait que les politiques de protection des données personnelles de ces sites peuvent être différentes de celle de Mediation & Resolution.

Aussi, il est recommandé, dans tous les cas, de prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles de chacun des sites concernés.

En tout état de cause, la responsabilité de Mediation & Resolution ne saurait être recherchée dans le cas où les traitements de données mis en œuvre via l'un de ces sites contreviendraient aux dispositions légales et réglementaires applicables.

## **12 Comment être informé des mises à jour de la présente politique ?**

Cette politique de protection des données à caractère personnel est susceptible d'être modifiée ou ajustée à tout moment.

En cas de modification ou d'ajustement, la nouvelle politique sera mise en ligne sur le site dans la rubrique dédiée. Par ailleurs, tous les formulaires de collecte de données à caractère personnel figurant sur notre site proposent un lien vers la présente politique.

Nous vous invitons à la consulter régulièrement. Dernière modification : **le vendredi 15 décembre 2023**.