



Politique de protection des données

www.mcca-mediation.fr

Sommaire

- 1 QUI SOMMES-NOUS ? _____ - 3 -
- 2 QUEL EST L'OBJET DE CETTE POLITIQUE ? _____ - 3 -
- 3 QUAND SOMMES-NOUS AMENES A TRAITER VOS DONNEES ? _____ - 4 -
- 4 QUELLES CATEGORIES DE DONNEES RECUEILLONS-NOUS ? _____ - 4 -
- 5 LA COLLECTE DE CES DONNEES EST-ELLE OBLIGATOIRE ? _____ - 4 -
- 6 POUR QUELLES FINALITES VOS DONNEES SONT-ELLES COLLECTEES ? _____ - 5 -
- 7 A QUI VOS DONNEES SONT-ELLES DESTINEES ? _____ - 5 -
- 8 COMBIEN DE TEMPS VOS DONNEES SONT-ELLES CONSERVEES ? _____ - 6 -
- 9 QUELS SONT VOS DROITS ? _____ - 6 -
- 10 QUELLES SONT LES MESURES MISES EN ŒUVRE POUR ASSURER LA SECURITE DE VOS DONNEES ? _____ - 7 -
- 11 QUEL EST LE SORT DE VOS DONNEES SUR LES SITES INTERNET DE TIERS ? _____ - 8 -
- 12 QUE FAIRE POUR ETRE INFORME DES MISES A JOUR DE LA PRESENTE POLITIQUE ? - 8 -

1 Qui sommes-nous ?

La Médiation de la consommation du Commerce Coopératif et Associé est un service proposé par la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA) à ses adhérents.

La FCA est une association sous statut loi 1901 dont le siège social est situé au 77, rue de Lourmel, 75015 PARIS, numéro SIRET 78441029200030, adresse email : [servicemediation\[@\]mcca-mediation.fr](mailto:servicemediation[@]mcca-mediation.fr).

La Fédération est une organisation professionnelle créée en 1963 qui exerce principalement des activités de représentation et de promotion de la forme du Commerce Coopératif et Associé. Elle exploite le présent site internet accessible au public à l'adresse url <https://www.mcca-mediation.fr> (ci-après le « site ») dans le cadre de mise à disposition de ses adhérents d'une plateforme de médiation de la consommation conforme à la réglementation en vigueur.

La Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé permet au commerçant membre ou affilié à un groupement du Commerce Coopératif et Associé et à son client (consommateur) de bénéficier d'une médiation de la consommation pour le règlement de leur litige. Ce dispositif de médiation est défini selon les règles ci-après conformément au Livre VI, Titre 1 er du Code de la consommation. Cette procédure de médiation s'inscrit dans le cadre prévu au titre Ier « médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation.

Le site a vocation à mettre à disposition des consommateurs toutes les informations et outils nécessaires au dépôt d'un dossier de demande de médiation qui concerne un professionnel rattaché à une enseigne d'un groupement adhérent de la FCA.

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

Lors de votre navigation et de vos interactions avec le site ou avec le service de médiation, ce dernier peut être amené à collecter et à traiter des données à caractère personnel vous concernant, sous l'égide de la Fédération du Commerce Coopératif et Associé, qui intervient en qualité de responsable de traitement.

Respectueuse de la vie privée, la Fédération accorde une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel. La présente politique vise ainsi à vous exposer en toute transparence les modalités et caractéristiques des traitements de données mis en œuvre par la Fédération au moyen ou par l'intermédiaire, en tout ou partie, du site.

2 Quel est l'objet de cette politique ?

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 Quand sommes-nous amenés à traiter 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 le service de médiation.

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

4 Quelles catégories de données recueillons-nous ?

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 (adresse de courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale),... ;
- des données relatives au suivi de votre relation avec le service de médiation : 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 du(des) champ(s) concerné(s). 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.

Il est rappelé dans la [Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé](#) que lorsque le consommateur dépose sa demande de médiation de la consommation accompagnée de ses justificatifs, son dossier doit comprendre les pièces suivantes :

- Preuve d'achat (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat,
- Exposé de la demande,
- Coordonnées du demandeur (client ou représentant) et du vendeur :
 - o Pour le demandeur : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail,

- Pour le vendeur : enseigne, adresse du point de vente, numéro de téléphone.
- Preuve de fin des procédures de réclamation préalable le cas échéant (services réclamation, clients...selon l'enseigne),
- Autres documents nécessaires à la compréhension de la demande (extrait de contrats, de clauses de garantie, etc.).

6 Pour quelles finalités vos données sont-elles collectées ?

Selon les cas, le service de médiation 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 service de médiation au moyen ou initiés via le site (par exemple : demande de contact, de renseignement ou de documentation, ...);
- la gestion de vos relations avec le service de médiation concernant les factures, paiements et transactions (en ce incluant la gestion des impayés et du contentieux, et la 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 service de médiation, 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 service de médiation.

En fonction des finalités poursuivies, le fondement de tels traitements de données à caractère personnel peut varier. De manière générale, ces traitements sont nécessaires :

- pour la gestion, le traitement et le suivi de vos demandes à l'attention du service de médiation (notamment réponse aux demandes de renseignement, traitement des paiements,...), ces opérations pouvant dans certains cas être qualifiées d'opérations nécessaires à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie (en qualité de membre ou salarié du groupement qui adhère à la Fédération par exemple);
- pour le respect d'obligations légales et réglementaires qui s'imposent à la Fédération.

7 A qui vos données sont-elles destinées ?

Vos données à caractère personnel sont exclusivement destinées aux services et personnels habilités de la Fédération pour les activités du service de médiation de la consommation, ainsi qu'au Médiateur.

Elles peuvent être communiquées, pour certaines des finalités précitées, et ce uniquement si une telle communication s'avère nécessaire, à leurs éventuels prestataires et partenaires contractuels pouvant intervenir dans le cadre des traitements de données à caractère personnel susvisés.

Par ailleurs, 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.

8 Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

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

Il est précisé que l'ensemble de ces données peuvent toutefois être conservées 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'imposent à la Fédération (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 Quels sont vos droits ?

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

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.

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 auprès du service de médiation de la consommation à l'adresse électronique [servicemediation\[@\]mcca-mediation.fr](mailto:servicemediation[@]mcca-mediation.fr) ou à l'adresse postale suivante : Fédération du Commerce Coopératif et Associé, service de médiation de la consommation, 77, rue de Lourmel, 75015 PARIS.

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la Fédération doit s'assurer de votre identité avant de répondre à une telle demande. Aussi, toute demande tendant à l'exercice de ces droits devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité signé.

Certains formulaires en ligne sur notre site proposent 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.

Sachez enfin que vous disposez en tout état de cause de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité nationale en charge de la protection des données à caractère personnel (en France, il s'agit de la [Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés](http://www.cnil.fr) ou « Cnil ») si vous estimez que le traitement de vos données n'est pas effectué conformément aux dispositions applicables.

10 Quelles sont les mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité de vos données ?

Soucieuse de garantir la sécurité de vos données, la Fédération 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, la Fédération ne saurait toutefois être tenue à une obligation de résultat.

En cas de survenance de difficultés, la Fédération 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,...).

En cas de sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'un traitement de données à caractère personnel, la Fédération impose contractuellement à ses sous-traitants des garanties de sécurité et

notamment de confidentialité s'agissant des données à caractère personnel auxquels ils peuvent avoir accès (mesures techniques et organisationnelles appropriées de protection de ces données).

11 Quel est 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 Fédération.

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 la Fédération.

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 la Fédération 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 Que faire pour 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 jeudi 3 mai 2018