

FR-01 — Médiation de la consommation et CNIL

Référence du document : FR-01 | Région : France | Version : [À COMPLÉTER] | Date d'entrée en vigueur : [À COMPLÉTER]

DOCUMENT DE TRAVAIL — CONTRÔLE DE PUBLICATION. Ne pas publier avant validation des dépendances de lancement.

1. Champ d'application

La présente page s'adresse aux utilisateurs situés en France. Elle complète les documents globaux et les annexes UE/EEE, sans s'y substituer.

Elle rassemble les voies de recours ouvertes en France en matière de litige de consommation et de protection des données personnelles.

2. Réclamation préalable auprès de SIMG SASU

Toute réclamation relative à un abonnement, un paiement ou le fonctionnement du service doit d'abord être adressée à SIMG SASU :

contact@thesimg.com • +33 (0)1 59 58 01 53

SIMG SASU, 37 avenue du Roule, 92200 Neuilly-sur-Seine, France

Cette démarche préalable est une condition de recevabilité de la saisine du médiateur.

3. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du code de la consommation, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation désigné par SIMG SASU, après avoir adressé une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante dans un délai de deux mois.

Le médiateur désigné est :

CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu, 75008 Paris

Téléphone : 01 89 47 00 14 (du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00)

Site de saisine : <https://cm2c.net>

Conditions de saisine :

- la saisine est gratuite pour le consommateur ;
- elle n'est recevable qu'après une tentative de résolution directe avec SIMG SASU ;
- elle doit intervenir dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à SIMG SASU ;
- le recours à la médiation n'est pas obligatoire et ne prive pas le consommateur de son droit de saisir la juridiction compétente.

4. Règlement en ligne des litiges

Le consommateur résidant dans l'Union européenne peut également recourir aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges prévus par le droit de l'Union.

5. Protection des données : réclamation auprès de la CNIL

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à SIMG SASU à contact@thesimg.com. Les modalités d'exercice des droits figurent dans la Politique globale de confidentialité et dans l'annexe confidentialité UE/EEE.

Si la réponse apportée ne satisfait pas l'utilisateur, celui-ci peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle française :

Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07

www.cnil.fr

La saisine de la CNIL est indépendante de la médiation de la consommation : la première concerne les données personnelles, la seconde les litiges contractuels.

6. Documents liés

Conditions d'abonnement et conditions de vente ; Politique globale de confidentialité ; Annexe confidentialité UE/EEE ; Annexe consommateurs et abonnements UE ; Informations société et mentions légales.

Version : [À COMPLÉTER] · Date d'entrée en vigueur : [À COMPLÉTER]