

CALIALABS

TRUST CENTER · PUBLIC

TC - 03

RELATION CLIENT

Procédure de réclamation et de médiation

Canaux de traitement des réclamations clients et voies de recours en cas de désaccord persistant.

CALIALABS.COM/TRUST-CENTER/DOCUMENTS/COMPLAINT-MEDIA-
FÉVRIER 2026 · T11Q10

Résumé exécutif

/// EXECUTIVE SUMMARY

CaliaLabs considère le traitement des réclamations comme un élément fondamental de sa relation avec ses clients. Ce document décrit les canaux officiels, les délais d'engagement, et les voies de recours disponibles.

La procédure s'applique à l'ensemble des clients de CaliaLabs, qu'ils soient particuliers, professionnels, ou institutions. Les délais mentionnés sont des engagements contractuels et font l'objet d'un suivi interne.

En cas de désaccord persistant à l'issue du traitement interne, le client peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation ou les autorités de régulation compétentes.

Points clés

CANAL PRINCIPAL

support@calialabs.com — réponse sous 5 jours ouvrés

ESCALADE

compliance@calialabs.com pour les réclamations non résolues sous 15 jours

MÉDIATION

AFNOR Médiation & Accord — gratuit pour le client

DÉLAI DE RÉPONSE

Accusé de réception sous 48h, réponse motivée sous 30 jours

1. Principe

Toute réclamation adressée à CaliaLabs fait l'objet d'un traitement formalisé, traçable, et soumis à des délais contractuels. Aucune réclamation n'est ignorée ni clôturée sans réponse motivée.

Le client dispose à tout moment du droit de saisir une instance externe indépendante s'il estime que le traitement interne n'a pas abouti à une solution satisfaisante, ou si les délais ne sont pas respectés.

Cette procédure est gratuite, à l'exception des éventuels frais postaux en cas de saisine par courrier recommandé.

2. Canaux de réclamation

Les réclamations peuvent être transmises par l'un des canaux suivants : courriel à support@calialabs.com (canal principal recommandé), formulaire de contact sur calialabs.com/contact avec catégorie « Réclamation », courrier postal à CaliaLabs SAS — Service Réclamations, adresse du siège social indiquée dans les mentions légales.

Pour un traitement optimal, nous invitons les clients à inclure dans leur réclamation les éléments suivants : identifiant client ou numéro de contrat le cas échéant, description factuelle du problème ou du désaccord, date ou période concernée, pièces justificatives éventuelles, attente ou demande explicite (remboursement, correction, explication, etc.).

3. Délais d'engagement

Accusé de réception : tout courriel de réclamation reçoit un accusé de réception automatique immédiat, suivi d'une confirmation humaine sous 48 heures ouvrées indiquant le numéro de dossier attribué et le nom du référent en charge du traitement.

Première réponse : une première analyse est communiquée au client sous 5 jours ouvrés à compter de la réception. Cette réponse peut être une résolution directe, une demande d'informations complémentaires, ou une notification que le dossier nécessite une instruction plus approfondie.

Réponse motivée : une réponse motivée et complète est apportée au plus tard sous 30 jours à compter de la réception de la réclamation. En cas de dossier complexe nécessitant un délai supplémentaire, le client est informé des raisons et d'une nouvelle date d'engagement.

Ces délais sont des engagements contractuels. Leur non-respect constitue un motif valable de saisine des instances externes mentionnées plus bas.

4. Escalade interne

Si la première réponse ne satisfait pas le client, celui-ci peut demander une réévaluation par l'équipe conformité en écrivant à compliance@calialabs.com, en rappelant le numéro de dossier initial.

L'équipe conformité est indépendante des équipes opérationnelles. Elle dispose d'un délai additionnel de 15 jours ouvrés pour réexaminer le dossier et proposer une solution alternative, confirmer la position initiale avec motivation complémentaire, ou orienter le client vers les voies de médiation externes.

Cette étape d'escalade est optionnelle et gratuite. Le client peut directement saisir un médiateur sans passer par cette étape, s'il le souhaite.

5. Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à un professionnel.

CaliaLabs adhère au dispositif de médiation suivant : AFNOR Médiation & Accord, 11 rue Francis de Pressensé, 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex. Saisine en ligne : afnor-mediation.fr. Coordonnées complètes également disponibles sur economie.gouv.fr.

La saisine du médiateur est gratuite pour le consommateur. Elle n'est recevable que si le client a préalablement tenté de résoudre le litige directement avec CaliaLabs et si moins de 12 mois se sont écoulés depuis cette première démarche.

6. Recours spécifiques

Pour les réclamations relatives au traitement des données personnelles, le client peut saisir directement la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : 3 place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 Paris Cedex 07, formulaire en ligne sur cnil.fr, téléphone 01 53 73 22 22.

Pour les réclamations relatives à l'accessibilité du site, le client peut saisir le Défenseur des droits selon la procédure décrite dans la Déclaration d'accessibilité RGAA.

Pour les réclamations relatives à un incident de sécurité ou à une violation de données personnelles suspectée, le canal prioritaire est security@calialabs.com, avec engagement de réponse sous 1 heure ouvrée pour les incidents critiques.

7. Suivi et amélioration

Toutes les réclamations sont enregistrées dans un registre interne. Une analyse statistique est conduite trimestriellement pour identifier les motifs récurrents et déclencher des actions correctives au niveau de la plateforme, de la documentation, ou du parcours client.

Un rapport annuel anonymisé est intégré à la démarche d'amélioration continue de CaliaLabs et partagé avec les parties prenantes concernées.