

CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE MYDELIVENGO

OFFRE DELIVENGO PROFIL

01. DEFINITIONS

Chaque terme débutant ci-après par une majuscule a le sens qui est donné dans sa définition qui figure au présent article.

- « La Poste » Société Anonyme au capital de 5 620 325 816 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 356 000 000 dont le siège social est situé au 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris agissant au travers de sa direction Asendia France – Unité d'Affaires Export– CP Y803 – 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75757 PARIS CEDEX 15.

Mail : ggc.asendiafrance@laposte.fr

Président : Philippe Wahl

Directeur de la publication : Sonia SCHARFMAN

- MyDelivengo est un service hébergé par UXEN.

« **UXEN** » Société par Actions Simplifiée au capital de 10010 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 533 621 223 dont le siège social est situé au 26 rue George Sand 75016 Paris.

Mail : contact@uxen.fr

Tél : 01 82 28 39 61

Directeur de la publication : Nicolas VERSTICHEL

- « **Conditions Générales d'Utilisation** » : désigne le présent document.

- « **Contrat** » : le contrat mentionné à l'article 4.

- « **RGPD** », le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil.

- « **Services** » : désigne tout ou partie des services fournis par La Poste aux Utilisateurs et accessibles par le biais du Site.

- « **Site** » : désigne le portail « MyDelivengo » accessible à l'adresse <https://mydelivengo.laposte.fr/>

- « **Client(s)** » : désigne toute entreprise, association ou tout professionnel, signataire d'un Contrat avec La Poste, à qui cette dernière a créé un compte utilisateur.

- « **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique ou morale accédant au Site.

02. OBJET DU SITE

Le Site permet au Client de :

- préparer des envois de petites marchandises, de 0 à 2 kilos, à l'export dans le cadre du Contrat entre La Poste et le Client, grâce à une authentification unique.
- faire des demandes de réclamations, paquet par paquet pour les objets suivis.

- Cependant les réponses et le suivi des réclamations se font en dehors du site.
- commander ses consommables (supports d'étiquettes, imprimante thermique, douchette, etc.).

03. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Le présent document présente les Conditions Générales d'Utilisation des Services. Il a pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation des Services par les Utilisateurs.

Les Conditions Générales d'Utilisation peuvent être modifiées par La Poste sans préavis. Dans ce cas, les Conditions Générales d'Utilisation modifiées entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne. Nous recommandons à l'Utilisateur de lire régulièrement le présent document.

L'Utilisateur est réputé avoir accepté la dernière version à chaque nouvelle connexion aux Services.

04. CONDITIONS D'ACCES AU SITE

Le Client peut avoir accès au Site après signature du contrat Delivengo Profil à l'export.

4.1 Création d'un compte utilisateur

Pour permettre au Client d'accéder au Site, La Poste lui crée un compte utilisateur sur la base des informations contenues dans le Contrat.

4.2 Validation du compte utilisateur

Une fois le compte créé, le Client reçoit un e-mail à l'adresse qu'il aura fourni, avec son identifiant, son mot de passe modifiable et le lien vers le Site.

Le mot de passe est personnel et confidentiel. Le Client s'engage à ne pas le divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque titre que ce soit et à informer immédiatement La Poste de toute utilisation par un tiers non autorisé et de toute atteinte à la sécurité qui pourrait en résulter. Le Client doit ainsi s'assurer qu'à l'issue de chaque session, il se déconnecte.

Le Client est seul responsable de la conservation confidentielle de son mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite.

4.3 Informatique et libertés / données personnelles

Les données personnelles récoltées lors de la création du compte utilisateur sont nécessaires pour identifier le Client et gérer aux mieux les Services. Ces données sont conservées pendant la durée du contrat et pendant une période d'un an suivant la cessation du contrat.

Les données personnelles relatives à l'expéditeur (le Client), ainsi que celles relatives au destinataire d'un paquet, sont indispensables pour assurer l'exécution du contrat conclu entre le Client et La Poste, ainsi que pour l'accomplissement des formalités légales liées à cette expédition (formalités douanières, fiscales et en matière de sécurité des transports). Ces données sont conservées pendant une durée de six ans à compter de la réalisation du Service.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

S'il souhaite exercer ce droit, il peut soit s'adresser à son interlocuteur commercial, soit adresser un courrier à :

LA POSTE
ASENDIA France
Unité d'Affaires Export
CP Y803
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisant à sa demande, il peut également saisir le Délégué à la Protection des Données (« DPO ») du Groupe La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris, ou exercer un recours devant la Commission Nationale Informatique et Liberté, 3 place Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

La Poste utilise les services de sous-traitants pour l'hébergement des données, l'infogérance et la maintenance du site Mydelivengo.

Le Client est informé que selon la destination choisie par le Client pour l'envoi d'un paquet, les données personnelles peuvent être transférées vers des pays n'accordant pas une protection des données personnelles équivalente à celle de l'Union Européenne dans le cadre du RGPD, notamment en ce qui concerne l'accès des autorités de polices et agences d'information des pays concernés.

4.4 Résiliation du compte utilisateur

L'utilisation du Site est liée à la signature d'un contrat avec La Poste.

La Poste s'engage à conserver le compte utilisateur de l'Utilisateur actif pendant la durée du contrat qui la lie à celui-ci, et pendant une durée de six (6) mois suivant la fin de ce contrat. Cette durée supplémentaire a pour objet de limiter les formalités de création de compte lorsque l'Utilisateur contractualise de nouveau avec La Poste dans les six (6) mois qui suivent la fin de son contrat.

Si l'Utilisateur souhaite résilier son compte et être retiré de la base de données d'utilisateur avant la date indiquée ci-dessus, il lui suffit d'en faire la demande auprès de son interlocuteur commercial habituel.

4.5 Accessibilité du Site

Le Site est accessible à la consultation, 24H/24 sous réserve des heures d'interruption en cas de

Version 25/07/2022 – Page 3

maintenance ou de mise à jour du Site ou en cas de défaillance des opérateurs de télécommunication.

Pour accéder à ces rubriques, l'Utilisateur devra disposer de l'un des navigateurs suivants : Firefox 30 ou ultérieur (recommandé), ou navigateur moderne respectant les standards W3C, Adobe Reader 5 ou ultérieur (recommandé), ou lecteur de fichier PDF permettant l'impression sans mise à l'échelle. De manière générale le navigateur devra être une version supportée par l'éditeur.

05. SERVICES PROPOSES

05.1. PAR LA POSTE

05.1.1 : Préparation des envois

La Poste, propose le service de préparation des envois de petites marchandises, de 0 à 2 kilos, à l'export dans le cadre du contrat Delivengo Profil entre La Poste et le Client, grâce à une authentification unique.

Les préparations se font suivant les conditions contractuelles qui lient le Client et La Poste et la prestation est facturée par La Poste.

05.1.1.1 : Tous les envois, avec suivi et sans suivi, à destination des pays de la Zone 2 (hors Union européenne)

Afin de se conformer aux nouvelles obligations douanières applicables vers les pays de la zone 2 (hors Union Européenne) et territoires à statut particulier (exemple : les Canaries), les données renseignées sur les formulaires douaniers CN22 et CN23 émis en version papier doivent également être transmises de manière électronique pour permettre à La Poste de les communiquer à l'avance, sous forme de pré-alerte aux autorités douanières des pays de destination hors Union Européenne.

Si vous ne vous conformez pas à cette réglementation, vos paquets risquent d'être retournés ou le délai de traitement risque d'être rallongé.

05.1.2 : Réclamations

Le Client peut faire des réclamations, paquet par paquet pour les objets suivis.

La demande de réclamation est envoyée au Service Client de La Poste. Les réponses et le suivi des réclamations se font en dehors du site MyDelivengo. Le Client sera contacté par le Service Client de La Poste sur l'adresse mail qu'il aura mentionnée lors de la création de son profil.

05.1.3 : Conservation des données

Le service proposé n'est pas un service d'archivage. Le Client est invité à enregistrer les données qu'il souhaite conserver.

A titre informatif,

- Les données de connexion du Client sont conservées pendant la durée contractuelle. Après un an sans connexion, toutes les données sont supprimées.
- Le Client ne peut pas constituer un carnet d'adresses sur le site.
- Les données concernant le suivi des préparations effectuées sur le Site (adresse, numéro de suivi, contenu) sont accessibles pendant toute la durée d'utilisation du compte du Client.

05.2. PAR UXEN

L'approvisionnement en consommables (supports d'étiquettes, imprimante thermique, douchette, etc.) est à la charge du Client dans le cadre de son contrat Delivengo Profil.

Le Client est libre de se procurer ses consommables auprès du fournisseur de son choix.

Une boutique de vente de consommables est accessible depuis le compte MyDelivengo du Client. La Poste propose au Client ce nouveau service dans le cadre d'un partenariat avec la société UXEN.

Pour rappel, comme mentionné dans l'Article 8 ci-dessous, les relations commerciales quelles qu'elles soient, que le Client pourrait entretenir à l'occasion de l'utilisation de services de partenaires de La Poste présents sur le site, se font directement avec les partenaires sans que La Poste soit partie à ces relations. Par conséquent, La Poste ne saurait être tenue responsable de tout préjudice que subirait l'Utilisateur consécutivement à ses relations avec des partenaires de La Poste.

En accédant à la boutique en ligne, l'Utilisateur est soumis aux conditions générales de vente et de facturation d'UXEN et autorise UXEN à avoir accès à son profil MyDelivengo. En effet, lors du passage de la commande, les données saisies par La Poste lors de la création du compte MyDelivengo du Client à savoir : le nom de la raison sociale, le nom du contact ainsi que l'adresse postale sont récupérées par UXEN puis proposées à l'Utilisateur lors de la validation de sa commande pour les données de livraison et de facturation. Cette autorisation est donnée afin d'éviter à l'Utilisateur de ressaisir ses données client.

05.3. Partenaires et prestataires de La Poste

Afin d'assurer le bon fonctionnement des Services, les partenaires et prestataires de La Poste ont également accès au Site et sont soumis au présent document. Ils n'ont accès qu'à la partie du site les concernant afin d'y effectuer les Services.

06. COOKIES

Afin de faciliter la procédure d'inscription puis l'utilisation du Site, et de permettre à La Poste de proposer des services personnalisés et d'améliorer la performance des contenus du Site, l'Utilisateur est informé qu'un ou plusieurs cookies seront placés sur son disque dur. Ces cookies ne contiennent aucune information ou programme dangereux pour son ordinateur. L'Utilisateur est informé qu'il peut

s'opposer à leur mise en place en suivant la procédure indiquée ci-dessous. Néanmoins, l'utilisation du Site pourrait dans ce cas se révéler altérée, voire impossible.

Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur le Site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. En l'espèce, il contient les informations que vous venez de nous fournir. Ainsi, vous n'aurez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé. La durée de conservation de ces informations dans votre ordinateur est d'un (1) an.

Nous vous informons que vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de « cookies » en configurant votre navigateur.

07. LIENS

Les Services proposés peuvent contenir des liens hypertextes vers des sites de partenaires de La Poste ou de tiers. La Poste n'exerce aucun contrôle sur ces sites et n'assume par conséquent, aucune responsabilité quant à la disponibilité de ces sites, leur contenu, publicités, produits ou services disponibles sur ou à partir de ces sites.

08. RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Les relations commerciales quelles qu'elles soient, que vous pourrez entretenir à l'occasion de l'utilisation de services de partenaires de La Poste présents sur le site, se font directement avec les partenaires sans que La Poste soit partie à ces relations. Par conséquent, La Poste ne saurait être tenue responsable de tout préjudice que subirait l'Utilisateur consécutivement à ses relations avec des partenaires de La Poste.

09. MODES D'ACCES AUX SERVICES

Les Services sont accessibles par le réseau Internet. Les frais de connexion aux Services sont à la charge de l'Utilisateur.

10. MAINTENANCE DU SITE

La Poste se réserve le droit d'interrompre tout ou partie des services et contenus du Site pour des raisons de maintenance ou pour toute autre raison, sans que cela puisse ouvrir droit à indemnité.

11. ASSISTANCE

Toute information sur le Site ou sur l'utilisation des Services du Site peuvent être obtenue en envoyant un mail à contact@assistance-mydelivengo.fr.

12. RESTRICTIONS D'ACCES

En cas de violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation par un Utilisateur, La Poste se réserve le droit de bloquer l'accès de cet Utilisateur aux Services, sans préjudice de toute procédure judiciaire qui pourrait être mise en œuvre.

13. RESPONSABILITE

La Poste ne pourra être tenue pour responsable de quelque façon que ce soit de tout dommage direct ou indirect, de tout préjudice subi par l'Utilisateur ou le Client du fait : (i) de l'indisponibilité temporaire du Site, (ii) de ses éventuelles suspensions ou interruptions pour quelque cause que ce soit y compris en cas de défaillance ou de suspensions à des fins de maintenance, (iii) de la prise de connaissance ou de l'utilisation du mot de passe par des personnes non autorisées.

La Poste ne saurait être tenue responsable des informations qui seraient affichées sur le Site du fait d'un acte de malveillance d'un tiers sur le système informatique et décline toute responsabilité quant aux inconvénients, aux incidents techniques, aux virus et autres problèmes qui résulteraient de l'utilisation de l'électronique et des télécommunications.

La Poste ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence, tout retard, inexécution ou mauvaise exécution d'une de ses obligations par La Poste par suite de grève partielle ou totale, interne ou externe à l'une ou l'autre partie ayant un impact sur l'activité de ladite partie, guerre, émeute, insurrection, tempêtes, inondations, blocages des moyens de transport ou de télécommunications, et plus généralement tout évènement échappant au seul contrôle de la partie victime de ce cas fortuit ou de force majeure.

La connexion au Site implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur Internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau.

En conséquence, La Poste ne saurait en aucune circonstance être tenue pour responsable, sans que cette liste soit limitative :

- de la transmission et/ou de la réception de toute donnée et/ou information sur Internet, de problèmes de liaison téléphonique,
- de tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon déroulement/ fonctionnement du Site,
- de la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication,
- des problèmes d'acheminement et/ou de la perte de tout courrier électronique et, plus généralement, de la perte de toute donnée,
- du fonctionnement de tout logiciel, des conséquences de tout virus, bogue informatique, anomalie, défaillance technique d'erreurs humaines ou d'origine électrique,
- de toute défaillance technique, matérielle et logicielle de quelque nature, ayant empêché ou limité la possibilité de consultation du site ou ayant endommagé le système d'un Utilisateur.

Il appartient à tout Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique contre toute atteinte. La Connexion de toute personne au Site se fait sous son entière responsabilité.

Il est précisé que La Poste ne peut être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, ou encore de tout dommage direct ou indirect causé à l'équipement informatique d'un Utilisateur et aux données qui y sont stockées, qui résulterait, d'une façon quelconque, d'une connexion au Site, ni des conséquences pouvant en découler sur son activité personnelle, professionnelle ou commerciale.

La Poste n'assume aucune responsabilité liée à l'utilisation des Services par l'Utilisateur. Les contenus et services fournis par les partenaires de La Poste par l'intermédiaire des Services, le sont sous la responsabilité exclusive des partenaires de La Poste. Ainsi, La Poste n'est aucunement responsable des dommages directs ou indirects, survenant notamment à l'occasion de l'accès de l'Utilisateur aux Services ou de l'utilisation des Services, du non-respect des Services ou de leurs contenus à toute réglementation ou toute atteinte aux droits de tiers.

L'Utilisateur est seul responsable de tous contenus qu'il communiquera à tout tiers par l'intermédiaire de l'un des Services, qu'il soit transmis dans un cadre public ou privé. Par conséquent, La Poste ne saurait être tenue pour responsable des contenus communiqués par les Utilisateurs par l'intermédiaire des Services.

14. DROIT DE PROPRIETE SUR LES INFORMATIONS

L'utilisation du Site ne constitue pas un droit de propriété sur les données mises à disposition. Les Utilisateurs et Clients consultent le Site pour leur propre compte.

En conséquence, le Client et les Utilisateurs s'engagent à n'utiliser les données, informations et réponses qu'ils ont obtenues par le Site que pour leurs seuls besoins internes, à ne pas les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, à ne pas les commercialiser directement ou indirectement. Le non-respect de cette condition entraînerait la résiliation du compte utilisateur et de l'identification, et ce sans préjudice de toute action en dommages et intérêts que La Poste pourrait intenter à l'encontre du contrevenant.

15. RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant l'utilisation du Site (hors réclamation liée à un envoi Delivengo) doit être formulée par écrit et par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) an à l'adresse suivante :

LA POSTE
ASENDIA France
Unité d'Affaires Export,
CP Y803
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

16. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tout litige qui surviendrait concernant l'interprétation et l'exécution des présentes Conditions d'Utilisation devra faire l'objet d'une tentative d'un règlement amiable. A défaut de règlement amiable, le litige sera soumis au droit français, et porté devant le tribunal compétent dans le ressort de la cour d'appel de Paris statuant en droit français.