La Poste SA, société au capital de 5 857 785 892 euros, RCS Paris 356 000 000
Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris

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.

- **« Compte MyDelivengo »** : désigne l'espace personnel et privé du Client sur le site MyDelivengo, où il peut accéder à ses adresses expéditeur et destinataire, préparer et suivre ses envois, générer ses bordereaux de dépôt, etc. en se connectant avec son identifiant et son mot de passe personnel.

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

- « **Conditions Générales d'Utilisation** » : désigne le présent document dédié au service Delivengo Profil.

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

- **« Delivengo Profil »** est un service de La Poste accessible aux Clients titulaires d'un Contrat Delivengo Profil.

- **« La Poste »** est le prestataire du service Delivengo Profil accessible via le site MyDelivengo ou via une API dédiée. Pour plus d'informations, veuillez cliquer sur le lien Mentions Légales en page d'accueil du site MyDelivengo (https://mydelivengo.laposte.fr/information/mentions-legales) ou consulter le site de La Poste en cliquant sur le lien http://www.laposte.fr

- **« MyDelivengo »** désigne (1) les services Delivengo Profil et Delivengo easy offerts par La Poste et (2) le site internet permettant un accès en ligne commun à ces deux services.

- **« OXEVA »** est la société hébergeant le site MyDelivengo, telle que décrite dans les mentions légales du site MyDelivengo. OXEVA est le sous-traitant d'UXEN.

- **« 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/

- **« Utilisateur(s) »** : désigne toute personne physique accédant au Site pour le compte d'un Client.

- **« UXEN »** est le prestataire de La Poste responsable de la maintenance du site MyDelivengo. UXEN est une 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.

02. OBJET DU SITE

Le Site permet au Client de :

- préparer des étiquettes de transport pour 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.

- Il appartient au Client de s'approvisionner en consommables (étiquettes, etc.). Cet approvisionnement doit être effectué auprès de fournisseurs agrées par La Poste **pour les imprimés recommandés internationaux** : ils sont disponibles auprès de ces fournisseurs (attention à commander des références sans Codes À Barres, MyDelivengo générant automatiquement l'impression des Codes À Barres) :

Fournisseurs agréés

UXEN
https://boutique.bureaudeposte.net/
26, rue George Sand
75016 PARIS
Téléphone : 01 76 71 06 64
Contact par email : https://boutique.bureaudeposte.net/nous-contacter

PARAGON IDENTIFICATION
Fabien KOPP
Les Aubépins
18410 ARGENT-SUR-SAULDRE
Téléphone : 01 64 62 71 17 ou 02 48 81 61 00
Email : fabien.kopp@paragon-id.com

PCC PARAGON TRANSACTION
39 rue des rivières Saint Agnan
58200 Cosnes-sur-Loire
Téléphone : 01 46 49 41 34 Sophie VERHAEGHE
ou : 01 46 49 41 37 Mathilde DUMONET
Email : agrementposte@paragon-cc.fr ou postsolutions@paragon-cc.fr

TECHMAY
Jean-Baptiste GOT

Zone industrielle - Avenue de l'Europe
BP 20453
12104 MILLAU CEDEX
Téléphone : 05 65 59 22 20
Email : contact@techmay-logetiq.fr

La Poste n'assume aucune responsabilité concernant les commandes passées auprès des fournisseurs agréés, le Client faisant son affaire de ses relations avec le fournisseur agréé qu'il aura choisi.

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

Le présent document décrit les Conditions Générales d'Utilisation des Services. Il a pour objet de définir les modalités et les conditions d'utilisation des Services Delivengo Profil accessibles sur le Site par les Utilisateurs.

En utilisant les services du site MyDelivengo pour l'offre Delivengo Profil, le Client accepte les Conditions Générales d'Utilisation (ou **« CGU »**) dans leur dernière version en vigueur mises à disposition sur le site. Les CGU 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 (**« le Contrat »**).

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. Il appartient au Client de personnaliser son mot de passe et de le modifier régulièrement pour assurer la sécurité des données de son compte MyDelivengo (modification recommandée au minimum une fois par trimestre).
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 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 s'assurer qu'il se déconnecte à l'issue de chaque session.

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 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 (données de connexion, historique des envois et de leur suivi) de l'Utilisateur actif pendant la durée du contrat qui la lie à celui-ci, et pendant une durée d'un (1) an 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

l'année qui suit 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.

05. FONCTIONNEMENT DU SITE

5.1. Accessibilité du Site

Le Site est accessible à la consultation, 24H/24 sous réserve des heures d'interruption en cas de maintenance ou de mise à jour du Site ou en cas de défaillance des opérateurs de télécommunication.

Pour accéder au Site, l'Utilisateur devra disposer d'un navigateur web récent respectant les standards internationaux dans une version acceptée par l'éditeur du Site (la société UXEN) et respectant les normes du W3C, incluant un lecteur de fichier PDF activement supporté par l'éditeur du Site et permettant l'impression sans mise à l'échelle.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site, sont et restent à la charge du Client (pour tous les Utilisateurs qu'il aura désignés). Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Site et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses partenaires.

Le Client et ses Utilisateurs déclarent connaître et comprendre Internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

5.2. Création d'un compte client

L'achat en ligne sur le Site nécessite de disposer d'un Compte Client.

5.2.1. Inscription du Client

Pour s'inscrire, l'Utilisateur doit :

- avoir le pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente et que la personne morale ne soit pas en état de liquidation judiciaire ;
- communiquer son Identifiant (adresse de courrier électronique) et utiliser le Mot de passe qui lui est fourni pour le premier accès ; puis le changer régulièrement ;
- avoir préalablement:
    - communiqué à son contact commercial (informations obligatoires) ses informations personnelles (raison sociale, nom d'un contact, n° de SIRET, adresse postale, téléphone,…), l'adresse postale renseignée servira d'adresse de facturation.
    - Signé le Contrat Delivengo Profil et à ce titre avoir accepté les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo Profil intégrées au Contrat ainsi que la Politique de protection des données personnelles du Site MyDelivengo et les Conditions Générales de ventes applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste, y inclus la politique de confidentialité et de protection des données personnelles du groupe La Poste (accessible via le lien : https://www.laposte.fr/donnees-personnelles-et-cookies).

Dès la réalisation de ces conditions, l'inscription est confirmée.

5.2.2. Validation de l'inscription du Client

A l'issue de sa phase d'inscription, le Client peut utiliser le Site dès la première connexion sur le Site de l'Utilisateur choisi par le Client pour le représenter, selon les conditions de connexion qui lui auront été communiquées.

L'Utilisateur garantit que les informations concernant sa société et les données personnelles du contact sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieurement, en sa qualité de Client.

Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation des informations précitées.

Dans certains cas (entreprises en cours d'immatriculation par exemple), le Compte Client ne pourra être finalisé. La Poste pourra procéder à l'inscription du Client après réception des documents confirmant l'immatriculation de sa société.

5.2.3. Modification des données Client

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte en se connectant sur le Site. Il peut en particulier modifier son Mot de passe. Toutefois l'Adresse de courrier électronique, le numéro de SIRET et/ou le numéro de Client et l'adresse postale de facturation ne sont pas modifiables sur la plateforme mais uniquement par le biais du Service Client de La Poste.

Le Client s'engage à notifier immédiatement à La Poste toute modification affectant ses informations via son contact commercial ou via le Service Client en contactant le 0810 821 821[1].

5.2.4. Résiliation du compte Utilisateur à l'initiative du Client/désinscription/clôture de Compte

La demande de désinscription peut être adressée à tout moment par le Client au Service Client de La Poste.

5.2.5 Résiliation à l'initiative de La Poste

Pour tout manquement du Client/Utilisateur aux conditions prévues au Contrat et notamment en cas de fraude, La Poste se réserve le droit de prendre immédiatement, envers le Client et/ou tout Utilisateur, les mesures nécessaires afin de remédier aux manquements constatés, telles que :

- procéder à la suspension du ou des Comptes MyDelivengo du Client concerné, voire de les clôturer définitivement ;
- refuser l'ouverture d'un nouveau Compte ;
- intenter tous les recours judiciaires à sa disposition, et effectuer tout dépôt de plainte ;
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude subie par La Poste auxquels seront ajoutés des frais de gestion.

Par ailleurs, pour tous manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations par le Client, La Poste se réserve le droit de mettre unilatéralement fin au Contrat Delivengo Profil et à la clôture du (ou des) Compte(s) du Client. La résiliation prendra effet dès réception de la notification adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception, sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Nonobstant les dispositions figurant ci-dessus, il appartient au Client d'apporter la preuve que le manquement n'est pas de son fait, en vue de rétablir le fonctionnement de son Compte dans des conditions normales.

5.2.6 Conséquences liées à la résiliation du Contrat

(1) [1] Coût appel 0.06€ TTC/min+ prix appel local

C1 - Interne

La résiliation du Contrat implique la suppression de l'accès du Client au(x) Compte(s) et à tout son historique ainsi que la clôture du mandat de prélèvement associé. Toute résiliation du Compte annule donc l'accès aux données, et à l'historique de Compte et références de suivi des envois achetés par le Client. La Poste s'engage cependant à mettre à disposition du Client les informations de suivi des plis pendant 60 jours et conservera les données liées au(x) Compte(s) pendant un (1) an.

5.2.7 Conservation des données

A la fermeture d'un compte, le Client peut avoir accès à ses factures hébergées sur le site https://lastation.laposte.fr dans un espace sécurisé de La Poste. Le Client peut également les récupérer par le biais du Service Client Delivengo Profil en écrivant un email à sav.advexport@laposte.fr.
Les données du compte Client sont conservées dans les conditions précitées aux articles 5.2.6. et 6.4.

Les données des destinataires et de suivi liées à un envoi sont conservées sur le Site pendant soixante (60) jours sous la forme d'un reporting des envois, cependant une réclamation est possible dans une durée limite de 6 mois (en cas de perte, vol, spoliation) conformément aux Conditions Spécifiques de Vente Delivengo Profil.

06. SERVICES PROPOSES PAR LA POSTE

6.1 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.

6.2 Envois, avec suivi et sans suivi, à destination des pays de la Zone 2 (hors Union européenne)

Afin de se conformer aux obligations douanières applicables vers les pays de la zone 2 (hors Union européenne) et territoires à statut particulier (ex. les Canaries), les données renseignées sur les formulaires douaniers CN22 et CN23 en ligne et éditées ensuite par le Client en version papier sont transmises de manière électronique à La Poste, qui les communique aux autorités douanières et de sécurité des pays de transit et de destination hors Union européenne le cas échéant en coopération avec l'opérateur postal local concerné.

Si les données des CN22 et CN 23 ne sont pas correctement renseignées par le Client, les envois risquent d'être bloqués, retournés ou de voir leur délai de traitement rallongé.

6.3 Réclamations

Le Client peut faire des réclamations, paquet par paquet. Il est fortement recommandé d'utiliser un service assurant le suivi des envois afin d'avoir une preuve de prise en charge dans le réseau de La Poste. La réclamation doit être adressée dans un délai maximum de six (6) mois à compter du lendemain du dépôt de l'envoi (pour plus de détail, veuillez-vous référer à l'article 11 des Conditions Spécifiques de Vente Delivengo Profil).

La demande de réclamation doit être envoyée au Service Client Delivengo Profil de La Poste par courriel adressé à : asendia.delivengo@laposte.fr. Le service Client International Delivengo Profil peut également être contacté soit sur le site MyDelivengo (demande d'enquête) soit par téléphone au 0810

821 821[2]. Le Client sera contacté par le Service Client de La Poste sur l'adresse mail de contact qu'il aura communiquée dans le cadre de sa réclamation.

6.4 Conservation des données

Le Client est invité à enregistrer les données qu'il souhaite conserver. Il est rappelé que :

- les données de connexion du Client et de son (ou ses) Comptes Utilisateur(s), y inclus les données du carnet d'adresses du Client constituées sur le Site sont conservées pendant la durée contractuelle et pendant une durée d'un (1) an suivant l'expiration ou la résiliation du Contrat. Après cette période toutes ces données sont effacées.
- 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 (ou des) compte(s) du Client, sous réserve d'éventuelles indisponibilités en raison de la réalisation d'opérations de maintenance du Site communiquées au Client par La Poste.
- Les autres données sont conservées dans les conditions décrites à l'article 7.1 (voir liens)

07. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

7.1. Les obligations de La Poste en matière de protection des données

La Poste assure la protection des données personnelles qui lui sont confiées dans le cadre du présent Contrat conformément aux dispositions légales en vigueur et :

- à la politique de confidentialité et de protection des données personnelles du groupe La Poste,
- à la politique de protection des données personnelles du Site MyDelivengo,
- aux dispositions du présent article 7.

La durée de conservation des données personnelles est précisée dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, dans les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo Profil et est décrite dans les politiques citées ci-dessus.

Le Client doit également assumer ses propres obligations au titre de la protection des Données.

7.1.1. La Poste en tant que responsable de traitement

La Poste est responsable de traitement pour les données à caractère personnel (Les **« Données »**) collectées lors de la création ou de la mise à jour du Compte, ainsi que pour les traitements décrits dans les présentes Conditions d'Utilisation du Site MyDelivengo Profil. Ces Données ont pour destinataires les différentes directions de La Poste qui participent à l'exécution du Contrat et au suivi de la relation Client et les sous-traitants de La Poste qui participent à la réalisation des prestations.

Les données personnelles collectées lors de la création du compte utilisateur sont nécessaires pour identifier le Client et gérer aux mieux les Services.

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) auprès des autorités concernées dans les pays de transit et de destination).

[2] 0,06 euros TTC/mn + prix d'un appel local. Ce numéro est réservé au Client, professionnel sous contrat Delivengo Profil et ne peut en aucun cas être communiqué à des particuliers.

La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données personnelles et pour encadrer le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne par des garanties appropriées (voir également article 7.2 ci-après).

7.1.2 La Poste en tant que sous-traitant

Dans le cadre du présent Contrat, le Client remet à La Poste des envois qui comportent des Données telles que les noms et adresses des destinataires (les « **Informations** »). Pour ces prestations, La Poste agit en tant que sous-traitant pour le Client qui demeure le responsable du traitement pour les Informations mentionnées sur ces envois. Le Client atteste de sa qualité de responsable de traitement et s'engage à avoir procédé à toutes les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements des Informations qu'il exploite conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi que l'ensemble de la législation européenne et internationale et en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2017, **« RGPD »**).

La Poste s'engage à ne pas céder, louer ou échanger les Informations, ni à les utiliser à d'autres fins que l'exécution du Contrat. La Poste s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques présentés par le traitement et la nature des Informations traitées.

La Poste s'engage à assister le Client, sous réserve d'en être informé, afin de répondre à toute demande d'exercice de droits par les personnes concernées et/ou toute demande d'information des autorités de contrôle et de protection des données.
La Poste informera le Client de toute demande qui lui serait adressée directement et plus généralement de tout événement affectant significativement le traitement des Données à caractère personnel.

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct de La Poste, afin de s'assurer du respect des obligations de La Poste en matière de protection des données personnelles. Le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités de La Poste. Le Client devra informer La Poste de sa volonté de réaliser un audit, un mois avant la date prévue, afin de s'accorder sur les modalités de la réalisation de l'audit. Réciproquement, le Client accorde à La Poste un droit d'audit, dans les mêmes conditions, pour les données personnelles qui seraient transmises au Client par La Poste.

7.2 Transfert des données hors de l'Union européenne

Douane : Pour les plis à destination de pays situés en dehors de l'Union européenne qui présenteraient un contenu soumis à contrôle douanier, le Client déclare accepter que les informations nominatives accompagnant les envois soient communiquées aux autorités douanières et aux autorités de sécurité des pays de transit et de destination via les sous-traitants de La Poste, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays. Cette acceptation est indispensable pour permettre à La Poste de fournir la prestation demandée. Les Informations concernées par cette obligation douanière peuvent être conservées six (6) ans.

Transfert Hors Union européenne : La Poste peut être amenée, en fonction des destinations choisies par le Client, à transporter les envois remis par le Client hors d'Europe et à transférer des données personnelles vers ces destinations afin de fournir les prestations lui incombant au titre du présent Contrat. Elle le fait dans le respect de la Convention Postale Universelle, Traité International qui regroupe les opérateurs postaux désignés. La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité de ces données et pour encadrer le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne par des garanties appropriées. Le Client est toutefois informé que selon les

destinations qu'il aura choisies, La Poste ne pourra pas garantir que les données personnelles transférées bénéficieront d'une protection équivalente à celle de l'Union européenne (RGPD) ce que le client déclare accepter ; le client s'engage en outre à en informer explicitement les personnes concernées, à l'occasion de la collecte de leurs données personnelles.

Les envois sans suivi ne font pas l'objet de collecte de données. Les Informations attachées aux envois avec suivi sont conservées pendant six (6) mois minimum par les opérateurs postaux afin de répondre aux éventuelles réclamations et pour une durée qui peut être supérieure suivant la règlementation locale. Ces Informations sont uniquement accessibles aux personnes chargées de ce service.

Site MyDelivengo, API MyDelivengo et fichier plat : les données personnelles traitées sur cette plateforme le sont dans les conditions décrites dans la politique des données personnelles du Site.
Le Client souhaitant utiliser l'API MyDelivengo devra récupérer sa clé unique chiffrée API dans l'espace « Mon Compte » sur le Site MyDelivengo dans les conditions d'accès et d'utilisation mentionnées au présent article. Le Client pourra alors développer son API avec l'assistance de la Hotline technique d'Uxen : contact@assistance-mydelivengo.fr. Selon son choix, il pourra utiliser le Site MyDelivengo, ou l'API MyDelivengo, ou encore procéder au dépôt d'un fichier plat sur un serveur FTP d'Uxen.

Les données émanant de l'API du Client sont codées. Ses informations sont ensuite réceptionnées et traitées par Uxen pour permettre au Client de préparer ses envois et de les suivre.
L'accès au service via le Site MyDelivengo requiert une authentification. Le Client doit utiliser un identifiant et un mot de passe selon les normes requises par le Site ou l'API et veiller à changer son mot de passe régulièrement. L'identifiant et le mot de passe du Client sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à ne pas les divulguer à un tiers 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 et à s'assurer qu'à l'issue de chaque session il se déconnecte.

7.3 Droits d'accès et de rectification
Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement et d'un droit de portabilité des données qui peut être exercé auprès de La Poste par courrier à l'adresse suivante :
La Poste - BP 10245 – 33506 Libourne CEDEX, France

ou par courrier électronique à l'adresse suivante :
mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr

ou par formulaire électronique : https://aide.laposte.fr/mesdonneespersonnelles

Si le Client ne reçoit pas une réponse satisfaisante à sa demande, il peut s'adresser au DPO du groupe La Poste à l'adresse suivante :
Monsieur le Délégué à la Protection des Données du Groupe La Poste – 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.
En cas de difficulté en lien avec la gestion des données personnelles, le Client peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés, à l'adresse ci-après :
CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

7.4 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. L'Utilisateur est informé qu'il peut s'opposer

à leur mise en place en suivant la procédure indiquée ci-dessous. Toutefois le refus des cookies essentiels empêchera l'Utilisateur d'accéder aux services du Site.

Un cookie ne permet pas à La Poste 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 pourrons 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.

Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez consulter la Politique de Cookies du Site accessible sur la page d'accueil du Site.

08. 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 de tiers et n'assume par conséquent, aucune responsabilité quant à la disponibilité de ces sites et l'accès du Client à ces sites, leur contenu, publicités, produits ou services.

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 peut être obtenue en envoyant un courriel à contact@assistance-mydelivengo.fr, service confié par La Poste à UXEN.

12. RESTRICTIONS D'ACCES

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

13. RESPONSABILITE

13.1 Responsabilité de La Poste

La Poste ne pourra être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect (tel que perte de revenu, perte de profit, perte de clientèle, atteinte à l'image de marque), de tout préjudice subi par l'Utilisateur ou le Client du fait :

(i) de l'indisponibilité temporaire ou d'un dysfonctionnement 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,

(iv) de tout dommage causé à l'équipement informatique du Client 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 l'activité personnelle, professionnelle ou commerciale du Client et de ses Utilisateurs.

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 dans les conditions décrites à l'article 13.4 ci-après.

Il appartient à l'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 en tant qu'Utilisateur se fait sous l'entière responsabilité du Client.

La Poste n'assume aucune responsabilité liée à l'utilisation des Services de Partenaires de La Poste 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.

Le Client est seul responsable de tous contenus communiqués à des tiers par l'intermédiaire de l'un des Services des Partenaires de La Poste, qu'ils soient transmis dans un cadre professionnel ou privé.

13.2 Sous-traitance

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets des présentes par toute société de son choix en sous-traitance, La Poste reste seule responsable à l'égard du Client pour les prestations qu'elle aura sous-traitées, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

13.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de de la conservation de son Identifiant et de son Mot de passe et de ceux de ses Utilisateurs de l'usage qui pourrait en être fait. Le Compte est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage en conséquence :

- à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Compte en utilisant les éléments d'identification du Client ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes (y compris par ses Utilisateurs ou à leur détriment) ;
- à informer sans délai La Poste de toute altération, perte ou anomalie constatée de son Mot de passe et de son identifiant.

Le Client est seul responsable :

- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter au site Internet et procéder à l'achat des étiquettes de transport ;
- de l'usage qu'il fait des étiquettes de transport, lequel doit être conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur et aux bonnes mœurs. Le Client ne peut en aucun cas modifier, altérer ou reproduire à d'autres fins que la fourniture du service commandé et réglé à La Poste, l'étiquette transmise par La Poste au format pdf via la Plateforme, l'API ou le fichier CSV (fichier plat). Toute modification de l'étiquette est susceptible d'être considérée comme frauduleuse et peut donner lieu à une enquête et à un dépôt de plainte, ainsi qu'à un refus de prise en charge et à un retour de l'envoi au Client à ses frais, sauf en cas de saisie par les autorités compétentes.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui-même à La Poste. Le Client s'engage à indemniser La Poste, en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts, dont La Poste ferait l'objet à la suite du non-respect du Contrat ou des dommages causés à autrui ou à elle-même par les documents que le Client aurait diffusés en utilisant le Site et/ou les étiquettes de transport.

Le Client reconnaît que toute utilisation du Site par tout Utilisateur autorisé par le Client, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'Identification est présumé être effectué par le Client (et l'Utilisateur autorisé) et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire. Le Client déclare et garantit que tout contenu qu'il met à disposition/transmet/communique via le Site est conforme aux lois, réglementations et usages en vigueur, ainsi qu'aux droits de tiers et qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires. Notamment, il s'engage à ne pas mettre à disposition ni apposer de contenu illicite sur les étiquettes de transport et à ne pas les utiliser pour la communication de messages non nécessaires à la prestation de transport.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte à l'intégrité du Site notamment en utilisant des logiciels permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.
Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à ne pas modifier, ou porter atteinte au Site de quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre indisponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du présent Site.
Le Client s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site, et ce, dès qu'il en a connaissance.

Toutefois, à l'occasion d'une alerte de sécurité (contrôle anti-virus, etc.), d'une demande d'une autorité (administrative, judiciaire, etc.), d'une alerte émanant d'un autre Utilisateur ou client ou d'une menace d'atteinte à la sécurité identifiée par La Poste, La Poste se réserve le droit le cas échéant de modifier, rejeter et / ou supprimer temporairement ou définitivement l'accès au Compte ne respectant pas les règles fixées aux présentes ; ainsi que d'appliquer les stipulations de l'article 5.2.5 (« Résiliation à l'initiative de La Poste») des présentes.

13.4 Force Majeure / Cas fortuit

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des juridictions françaises, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards

de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

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, ainsi qu'en cas de guerre, émeute, insurrection, tempêtes, inondations, catastrophe naturelle, blocages des moyens de transport ou de télécommunications, décisions gouvernementales (ex : restrictions en cas de pandémie) 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 autres actes de malveillance, ainsi que 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 (exception faite des données personnelles conformément à la règlementation en vigueur).
- 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 consulter le Site ou ayant endommagé le système du Client ou d'un Utilisateur.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant du Contrat et notamment l'accès ou l'utilisation des Services par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des services Delivengo Profil. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer les Clients de l'existence de ce cas de force majeure
- de rétablir un accès, même dégradé, au service Delivengo Profil/à la plateforme MyDelivengo
- ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Clients de retrouver un accès à leurs contenus.

14. DROIT DE PROPRIETE SUR LES INFORMATIONS

Le Site est la propriété de La Poste. Celle-ci donne au Client un accès au Site pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat Delivengo Profil et ne confère aucun droit au Client sur la propriété intellectuelle du Site, de ses composants ou des données et informations mises à disposition du Client sur le Site. Le Client et ses Utilisateurs consultent le Site pour leur propre compte et ne peuvent conférer des droits à des tiers.

15. RECLAMATIONS

Toute réclamation liée à l'utilisation du Site peut être adressée directement à UXEN, prestataire de La Poste, afin de fournir à l'Utilisateur une assistance technique relative à la plateforme MyDelivengo. La réclamation peut être adressée :

Par mail :
contact@assistance-mydelivengo.fr

Par téléphone : 01 82 28 39 62 (coût d'un appel local)

Pour toute autre réclamation liée à l'utilisation du Site (hors réclamation liée à un envoi Delivengo : pour ces réclamations, voir l'article 11 des Conditions Spécifiques de Vente Delivengo Profil) : elles peuvent être effectuées auprès de La Poste par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) an à l'adresse suivante :
LA POSTE
Unité d'Affaires International
Direction Marketing et Commerce Export & Outre-mer
CP A306
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

16. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

16.1 Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit français qui s'applique également à tout différend relatif à l'interprétation, l'exécution et la validité des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site MyDelivengo Profil et à l'exécution des prestations fournies sur le Site.

16.2 Juridiction compétente

A défaut d'accord amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant le Tribunal de Commerce de Paris auquel les parties donnent compétence expresse et exclusive, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesures conservatoires.