

Conditions Générales "Printing Services" - Version 2021

1. Objet

- (a) Les présentes Conditions Générales s'appliquent au service offert par bpost au Client dans le cadre du Contrat « Printing Services », qui consiste dans la préparation de documents du Client en intégrant des données variables communiquées par le Client, l'impression de ces documents, leur mise sous-pli et leur dépôt dans le circuit postal.
- (b) Le Contrat s'applique uniquement au Service « Printing Services »; les autres services prestés par bpost sont exclus du champ d'application du Contrat.
- (c) Les présentes Conditions Générales peuvent à tout moment être consultées sur <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.

2. Définitions

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, il y a lieu d'entendre les termes suivants tels que définis ci-dessous :

- Client : la personne morale ayant conclu le Contrat avec bpost.
- Conditions Générales : le présent document – faisant partie intégrante du Contrat et - contenant les conditions générales applicables au Service. Les Conditions Générales sont annexées à la Convention comme Annexe 1.
- Conditions Tarifaires : le document – faisant partie intégrante du Contrat - dans lequel sont mentionnés les tarifs applicables au Service. Les Conditions Tarifaires sont annexées à la Convention comme Annexe 2.
- Contrat : le contrat conclu entre bpost et le Client relatif au Service, composé de la Convention, des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires.
- Convention : le document – faisant partie intégrante du Contrat - contenant les données du Client et l'ensemble de modalités particulières relatives au Service.
- Document : un publipostage ou toute autre communication du Client, contenant un message identique, à l'exception des Variables qui ne modifient pas la nature du message, qui est envoyé à un nombre significatif de destinataires.
- Envoi : un Document mis sous-pli et déposé dans le circuit postal dans le cadre du Service.
- bpost : la société anonyme de droit public bpost dont le siège est sis au Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, immatriculée au Registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro BE 0214.596.464.
- Fichier : un fichier du Client contenant les Variables à intégrer par bpost dans le(s) Template(s).
- Force Majeure : une situation ne résultant pas de la faute d'une des Parties qui rend l'exécution d'une ou plusieurs obligations contractuelles de cette Partie impossible, conformément aux critères développés par la jurisprudence Belge (y compris par exemple : grèves, lock-outs, événements atmosphériques, accidents, ...).
- Jour Ouvrable : un jour, excepté un samedi, un dimanche ou un jour férié légal national en Belgique.

- Partie : une Partie au Contrat, étant selon le cas le Client ou bpost.
- Service : le service - dont les composantes et modalités sont décrites à l'article 4 des présentes Conditions Générales - offert par bpost dans le cadre du Contrat.
- Template : un modèle de production fourni par le Client à bpost ou créé à la demande du Client.
- Variables : les données ou paramètres variables du Document communiqué par le Client, comme - par exemple - le nom, l'adresse et/ou le numéro d'identification du destinataire du Document.

3. Aperçu et hiérarchie des documents formant le Contrat

(a) Le Contrat se compose des documents les suivants :

- la Convention; et
- les Conditions Générales; et
- les Conditions Tarifaires.

(b) En cas de contradiction entre les dispositions des présentes Conditions Générales, les Conditions Tarifaires et la Convention, l'ordre suivant est applicable pour déterminer celles des dispositions contradictoires prévaudra : (i) la Convention, (ii) les Conditions Tarifaires, et (iii) les Conditions Générales.

4. Composantes et modalités du Service

4.1. Set-up

bpost réceptionne ou crée un ou plusieurs Template(s) et automatise la personnalisation de ce/de ces Template(s) sur base des Variables, après validation par le Client.

4.2. Transfert et réception des Fichiers

Le Client remet les Fichiers à bpost selon la fréquence et le mode opératoire déterminés dans la Convention.

Pour réceptionner les Fichiers, bpost met un serveur FTP sécurisé à la disposition du Client. Le Client doit utiliser cette plateforme (un login et un password lui seront fournis) pour remettre les Fichiers à bpost. Chaque remise de Fichier par le Client doit être notifiée bpost par e-mail, à l'adresse e-mail indiquée dans la Convention.

La Convention détermine comment les Fichiers doivent être formatés ainsi que tous les autres critères éventuels à respecter par le Client relatifs aux Fichiers et à leur remise à bpost.

La Convention détermine le moment le plus tard où bpost accepte le transfert de Fichiers (« Turn-Around-Time (TAT) »), afin que les Documents puissent être imprimés, mis sous plis et déposés dans le circuit postal dans les délais convenus avec le Client dans la Convention.

Le Client doit conserver, dans tous les cas, l'original des Fichiers et ne remettre qu'une copie à bpost.

4.3. Personnalisation

Après réception des Fichiers, bpost intègre les Variables dans le(s) Template(s).

4.4. Impression

Après personnalisation, bpost imprime les Documents, conformément aux modalités déterminées dans la Convention (ex. type de papier, noir et blanc / couleur, recto / recto-verso, ...).

4.5. Mise sous-pli

Après leur impression, bpost met les Documents sous-pli, conformément aux modalités déterminées dans la Convention (ex. mise sous pli mécanique ou manuelle, type d'enveloppe, insertion d'autres documents dans l'enveloppe, ...).

4.6. Dépôt dans le circuit postal

Une fois mis sous-pli, les Documents sont déposés dans le circuit postal.

4.7. Reporting

Le Client peut obtenir un rapport sous format électronique comportant les informations sur le Service presté. Si le Client indique vouloir recevoir des rapports, les modalités relatives au rapport seront déterminées dans la Convention (ex. périodicité du rapport, informations à reprendre dans le rapport, ...).

5. Tarifs

5.1. Tarifs applicables

- (a) Les tarifs applicables aux différentes composantes du Service sont repris dans les Conditions Tarifaires.
- (b) Les tarifs s'entendent hors TVA ou autres taxes et prélèvements. Tous les impôts indirects, impôts locaux, prélèvements et droits et précomptes actuels et à venir (à l'exclusion des impôts sur le revenu et les bénéfices) éventuellement perçus par une autorité quelconque sont toujours à la charge du Client et sont le cas échéant exigibles en sus du tarif convenu.

5.2. Augmentation des tarifs

- (a) Les tarifs sont calculés sur base des volumes, tels que ces volumes sont estimés par le Client dans la Convention. Si les volumes ne sont pas atteints à la fin de la période indiquée dans la Convention, bpost se réserve le droit de demander un supplément égal au prix total qui aurait été facturé au Client si les volumes estimés avaient été atteints.
- (b) Les tarifs pourront également être augmentés par bpost dans en cas de modification des modalités du Service déterminées dans la Convention (ex. format des Documents, qualité du papier, couleur d'impression, ...).

5.3. Révision des tarifs

- (a) Les tarifs sont liés à l'indice des prix à la consommation (base 2004 = 100), qui est publié mensuellement sur le site web du Service Public Fédéral Economie.
- (b) Les prix seront adaptés automatiquement le premier janvier de chaque année civile, selon la formule suivante :

$$P_n = P_o \times (I_n / I_o), \text{ où :}$$

- P_n = le prix pour la nouvelle année

- P_0 = la première fois, le prix initial mentionné dans la Convention, et les années suivantes, le prix de l'année écoulée
 - I_0 = pour la première indexation, l'indice du mois précédent le mois de l'entrée en vigueur de la Convention et, pour les indexations suivantes, l'indice retenu pour l'indexation précédente
 - I_n = indice (base 2004 = 100) du mois de décembre précédent l'indexation.
- (c) Si l'indice choisi cesse d'être publié, les Parties choisiront un indice ayant les mêmes caractéristiques que le premier. En cas de désaccord, la Partie la plus diligente adressera une demande au Président du tribunal de commerce de Bruxelles, aux fins de nommer un expert, dont la mission consistera à choisir un indice de remplacement. Les Parties acceptent dès maintenant la décision de l'expert.

6. Facturation

6.1. Généralités

- (a) bpost envoie les factures au Client à l'adresse de facturation déterminée dans la Convention.
- (b) bpost facture le Client de la manière la suivante :
- (i) une facture relative aux frais fixes de set-up et mensuels de coordination est envoyée au Client dès l'entrée en vigueur du Contrat. En cas de renouvellement du Contrat, la facture relative aux frais fixes applicables sera envoyée au plus tard un mois après ce renouvellement.
 - (ii) des factures relatives aux frais variables sont adressées mensuellement au Client.
- (c) Les factures sont payables intégralement et en une seule fois soit par prélèvement initié par bpost sur la base du consentement du Client auprès de la banque du Client (domiciliation bancaire), soit dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture, sur le compte de bpost mentionné sur les factures.

6.2. Contestation des factures

- (a) Si une facture ou une partie de celle-ci est contestée par le Client, ce dernier doit la contester dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables à compter de la date de la facture. Une fois ce délai de dix (10) Jours Ouvrables écoulé, la facture est réputée avoir été acceptée par le Client.
- (b) Toute contestation de facture doit être introduite soit par lettre recommandée à bpost – Accounts Receivable – Service facturation - Centre Monnaie – 1000 Bruxelles.

6.3. Non-paiement des factures

Le non-paiement d'une facture à son échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard au taux de 7% l'an à partir du jour de l'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. bpost se réserve en outre le droit d'exiger, sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire pour couvrir les coûts internes d'encaissement de la créance (tels que les frais de personnel et d'administration, la gestion et le suivi du dossier, les influences sur la gestion financière, etc.) égale à 15% du montant facturé, avec un minimum de € 65,00 et ce, sans préjudice des éventuels frais de recouvrement, frais de justice et autres frais d'exécution qui sont à la charge du débiteur défaillant. Le défaut de mention du taux d'intérêt ou de l'indemnité forfaitaire dans une mise en demeure éventuelle n'empêche aucune renonciation au droit dans le chef de bpost d'encore exiger des intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

6.4. Contacts

Pour plus d'informations concernant une facture, veuillez contacter notre service Accounts Receivable. Tel: 02 276 23 59 / Fax: 02 276 29 24 / Email: AR_INVOICING@bpost.be.

7. Date d'entrée en vigueur, durée et fin du Contrat

- (a) La date d'entrée en vigueur du Contrat est déterminée dans la Convention.
- (b) La Convention détermine également la durée du Contrat.
- (c) Outre les possibilités de résiliation déterminées dans la Convention – et sans préjudice de ses autres droits – chacune des Parties a le droit de résilier le Contrat de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) et avec effet immédiat, par lettre recommandée, avec accusé de réception, si:
 - (i) l'autre Partie se rend coupable d'une violation intentionnelle au Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire à la loi sur les pratiques du commerce ; et/ou
 - (ii) l'autre Partie cesse ou menace de cesser ses activités ; et/ou
 - (iii) un liquidateur ou un administrateur est désigné pour la gestion des propriétés ou actifs de l'autre Partie ; et/ou
 - (iv) l'autre Partie est déclarée en faillite ou se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements ; et/ou
 - (v) si l'autre Partie est mise en liquidation (à l'exception d'une liquidation dans le cadre d'une réorganisation qui intervient de telle manière que la société solvable qui en découle reste liée par les engagements qui sont imposés à l'autre Partie dans le cadre du Contrat) ;
 - (vi) si une situation de Force Majeure dure plus de trente (30) jours.
- (d) Les Parties peuvent à tout moment résilier unilatéralement le Contrat par lettre recommandée, avec accusé de réception, avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans le paiement d'une quelconque indemnité, si des nouvelles dispositions légales ou réglementaires ont été adoptées et sont de nature à entraver l'exécution du Contrat.
- (e) Le Client s'engage à ne plus remettre des Fichiers au plus tard trente (30) Jours Ouvrables avant la fin du Contrat. Les Fichiers qui seraient encore remis à bpost après ce moment, ne seront pas traités.

8. Responsabilité

8.1. Général

- (a) bpost peut uniquement être tenu responsable de sa faute lourde ou de son dol.
- (b) bpost ne peut en aucun cas être tenu responsable, quelle que soit la raison, des erreurs, manquements ou retards dans l'exécution du Service qui trouvent leur origine dans une faute, une erreur, un manquement ou un retard imputable au Client.
- (c) La responsabilité financière de bpost, quelle que soit la raison, est limitée à la réparation de dommages directs découlant de sa faute lourde ou de son dol et ne pourra dépasser 50% du montant facturé au Client et payé par celui-ci au cours des douze derniers mois écoulés, ou, à défaut, au cours de la période écoulée.

8.2. Erreurs, manquements ou retards dans l'exécution du Service

- (a) En cas d'erreurs, manquements ou retards dans l'exécution du Service, le Client a l'obligation de le notifier à bpost, par lettre recommandée, avec accusé de réception, dans les huit (8) jours à partir de la date où le Client a pris connaissance des faits, en indiquant, sous peine de déchéance, précisément les erreurs, manquements ou retards reprochés.
- (b) Si bpost constate l'impossibilité de remédier aux erreurs, manquements ou retards en raison d'une situation de Force Majeure, ou si elle juge que l'erreur, le manquement ou

le retard ne lui est pas imputable, bpost informe le Client, et ce, au maximum huit (8) jours après réception de la notification du Client.

- (c) Dans le cas d'une erreur ou d'un manquement dans l'exécution du Service, qui n'est pas le résultat d'une situation de Force Majeure et qui lui est imputable, bpost procède à la réparation en nature du préjudice subi par le Client, à savoir en rectifiant l'erreur ou le manquement avéré. Seulement si la réparation de l'erreur ou du manquement est impossible à effectuer en nature, bpost peut être tenue au paiement d'un dédommagement, dans les limites de l'article 8.1 des présentes Conditions Générales.
- (d) Dans le cas d'un retard dans l'exécution du Service, qui n'est pas le résultat d'une situation de Force Majeure, bpost procède au dédommagement forfaitaire du Client, à raison de 10% du prix de la prestation mensuelle au cours de laquelle le retard est avéré, tel que facturé par bpost, à l'exclusion de toute autre réparation, compensation ou dédommagement, quelle que soit la raison.

8.3. Force Majeure

- (a) La responsabilité de l'une ou l'autre Partie est totalement exclue en cas de non-exécution d'une ou plusieurs de ses obligations dans le cadre du Contrat résultant d'une situation de Force Majeure.
- (b) En cas de Force Majeure, les Parties peuvent, de plein droit, suspendre l'exécution de leur(s) obligation(s). Les délais d'exécution de cette/ces obligation(s) seront alors prolongés d'une durée égale à celle de l'évènement à la base de la situation de Force Majeure.
- (c) Si la situation de Force Majeure dure plus de trente (30) jours, chacune des Parties peut résilier le Contrat conformément à l'article 7 (c) (vi) des présentes Conditions Générales.

9. Déclarations du Client

- (a) Le Client déclare qu'il est une personne morale valablement constituée, qui existe pour une durée indéterminée et qui est dûment inscrite auprès des autorités publiques compétentes.
- (b) Le Client a les compétences requises, a effectué toutes les notifications, et a reçu tous les accords et autorisations internes et externes nécessaires pour conclure le Contrat et pour exécuter, conformément aux dispositions du Contrat, les engagements qu'il a contractés dans le cadre de celui-ci.
- (c) La conclusion du Contrat n'est pas contraire aux statuts du Client, ni à un quelconque jugement, arrêt, ordonnance ou décision administrative qui s'appliquerait à lui ou à une quelconque convention, disposition légale ou obligation par laquelle il serait lié.
- (d) Le Contrat a été valablement conclu par le Client et les obligations du Client dans le cadre de celui-ci sont des obligations légales, valables et contraignantes dans le chef du Client.

10. Notifications

- (a) Sauf si expressément stipulé autrement, les notifications dans le cadre du Contrat doivent être faites par lettre recommandée, avec accusé de réception, à la personne et à l'adresse déterminées dans la Convention. La notification est réputée établie le jour de sa remise.
- (b) En cas d'urgence, les notifications dans le cadre du Contrat peuvent être faites – en dérogation de l'article 11 (a) ci-dessus – par fax ou par e-mail, envoyé au numéro de fax ou à l'adresse e-mail, déterminés dans la Convention, suivi d'une confirmation par lettre recommandée, avec accusé de réception, à la personne et à l'adresse

déterminées dans la Convention. La notification est alors réputée établie le jour de la réception du fax ou de l'e-mail.

- (c) Les Parties peuvent communiquer des modifications aux données de contact déterminées dans la Convention conformément à l'article 11 (a) et (b) ci-dessus.

11. Autres dispositions contractuelles

11.1. Modification du Contrat

- (a) Sauf stipulation contraire expresse, le Contrat ne peut être modifiée que moyennant un accord écrit entre les Parties.
- (b) Toutefois, en cas de modification de la législation applicable ou dans le cas d'un arrêt, d'un jugement, d'une ordonnance, d'une décision administrative ou d'une autre intervention contraignante d'une autorité compétente, bpost peut modifier le Contrat sur base de cette modification. bpost est tenue d'informer le Client par écrit des modifications précitées et ce, au moins un mois avant l'entrée en vigueur de cette modification. Si le Client n'accepte pas ces modifications, le Client peut résilier unilatéralement le Contrat par écrit et sans indemnité et ce, dans le (1) mois qui suit la notification de ces modifications par bpost. Le Contrat prend alors fin le dernier jour du mois qui suit celui au cours duquel le Client a notifié son désaccord quant aux modifications. Dans ce cas, le décompte et la facturation s'effectuent *pro rata temporis*.

11.2. Sous-traitance

Les Parties conviennent que bpost est autorisée à se faire substituer dans le cadre de l'exécution du Service. Elle reste toutefois entièrement responsable de l'exécution des tâches confiées aux personnes qui l'ont substituée.

11.3. Cessibilité

Aucune des Parties n'a le droit de céder le Contrat sans l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie, étant toutefois entendu que bpost peut toujours céder le Contrat à une société liée à bpost.

11.4. Informations confidentielles

Les Parties conviennent que toutes les informations reçues par une Partie de l'autre Partie en vertu du Contrat sont traitées comme des informations confidentielles et conserveront ce caractère confidentiel même après la fin du Contrat.

11.5. Indépendance des Parties

Le Contrat ne peut en aucune façon être interprété comme établissant entre les Parties un partenariat, une société en participation ou toute autre association. Aucune Partie ne peut être considérée comme étant l'agent ou l'employé de l'autre Partie.

11.6. Renonciation aux droits

Le défaut ou le retard d'une Partie à se prévaloir d'un droit en vertu du Contrat ou d'un manquement de l'autre ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation définitive de cette Partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou de ce manquement, ni en avoir l'effet. De même, l'exercice partiel d'un droit par une Partie ne l'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit ou de l'exercice de tout autre droit.

11.7. Intégralité du Contrat

Le Contrat contient tous les accords entre les Parties concernant l'objet du Contrat et remplace la totalité des autres accords, conventions, demandes, offres ou déclarations antérieurs qui ont été formulés entre les Parties verbalement ou par écrit en ce qui concerne l'objet du Contrat.

11.8. Divisibilité

La nullité ou le caractère non contraignant, pour quelque motif que ce soit, d'une partie du Contrat n'aura pas d'impact sur la validité et le caractère contraignant des autres dispositions du Contrat. Dans ce cas, les Parties veilleront à ce que les clauses concernées soient remplacées par une nouvelle disposition, aux fins de maintenir l'équilibre économique visé.

11.9. Droit applicable et règlement des litiges

- (a) Le Contrat est régi par le droit belge et est interprétée conformément à celui-ci.
- (b) Tout litige portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera définitivement tranché par les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

12. Data Processing Agreement

- 1) Dans le cadre du (de la) présent(e) Convention, « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel » et « Traitement » (et « Traiter ») ont la même signification que celle prônée par la Législation Applicable en matière de protection des données (soit la Directive 95/46/CE sur la protection des données personnelles jusqu'à son abrogation, le Règlement général sur la protection des données 679/2016 (« RGPD ») à la date du 25 mai 2018 et la loi belge portant exécution de ces réglementations ou les complétant).
- 2) Dans la mesure où bpost traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de la Convention, elle agira en tant que Sous-traitant pour le compte du Client, lequel agit en tant que Responsable du traitement. Les Données à caractère personnel pour lesquelles le Client est le Responsable du traitement sont dénommées ci-après les « Données client ».
- 3) Le Client garantit que (i) les Données client sont obtenues de façon légale auprès des Personnes concernées en vertu de la Législation Applicable en matière de protection des Données en vigueur et qu'elles sont légalement fournies à bpost ; (ii) il transmet à bpost des Données client à jour, pertinentes et adaptées aux finalités décrites dans cette Convention ; (iii) il a fourni aux Personnes concernées toutes les informations nécessaires à propos du Traitement de ses Données client, comme le requiert la Législation Applicable en matière de protection des données ; et que (iv) le Traitement n'enfreint nullement les droits de quelconques tiers.
- 4) Le Client consent (de façon générale) à cet égard à la sous-traitance des Données client par bpost à des sous-traitants en vue de l'exécution de la Convention. Si bpost sous-traite (en partie) le Traitement des Données client pour le compte du Client, elle le fera uniquement en imposant à ce dernier des obligations identiques (ou essentiellement identiques) en matière de protection des données que celles qu'impose à bpost la présente Convention. Si le sous-traitant manque à ses obligations de protection des données telles que définies dans un tel accord écrit, bpost demeure totalement responsable vis-à-vis du Client, sans préjudice de l'article 8 de la présente Convention.

- 5) bpost s'engage à déployer des efforts raisonnables pour :
- a) traiter uniquement les Données client d'après les instructions documentées du Client, sauf si bpost est invitée à traiter les Données client par une loi de l'Union ou d'un État membre à laquelle elle est assujettie. Dans pareil cas, bpost informera le Client de cette exigence légale avant de traiter les données, sauf si la loi empêche la fourniture de telles informations en vertu de l'intérêt général. La présente Convention, en ce compris l'Annexe [I – Description du Traitement], tient lieu d'instructions complètes et finales du client à l'égard de bpost en ce qui concerne le Traitement, sauf accord contraire entre les Parties dans le cadre d'instructions écrites distinctes. Si bpost estime qu'une instruction et/ou un audit du Client enfreint la loi en vigueur, elle le signalera au Client dans les meilleurs délais ;
 - b) s'assurer que les collaborateurs autorisés à traiter les Données client se sont engagés à la confidentialité ou sont soumis à une obligation statutaire appropriée de confidentialité;
 - c) déployer les mesures techniques, physiques, organisationnelles de sécurité appropriées, en tenant compte 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, de façon à garantir un niveau de sécurité approprié au risque et de protéger les Données client contre la destruction ou la perte accidentelle, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé(e) aux Données client tel qu'établi à l'[Annexe II]
 - d) à condition que le Client ait sollicité l'assistance de bpost par voie d'instructions écrites et que le Client rembourse à bpost les frais découlant de cette assistance en tenant compte de la nature du Traitement et des informations mises à la disposition de bpost, (i) d'assister le Client dans la réalisation de ses obligations à répondre aux demandes des Personnes concernées et (ii) d'aider le Client à garantir le respect des obligations du Client en termes de sécurité du Traitement, de notification des violations de données à caractère personnel et d'analyses d'impact relatives à la protection des données (articles 32-36 RGPD)
 - e) informer le Client si : (i) il reçoit une requête, une sommation ou une demande d'inspection ou d'audit d'une autorité publique compétente par rapport au Traitement, sauf au cas où bpost serait légalement empêchée de procéder à pareille divulgation ; (ii) il entend divulguer les Données client à une quelconque autorité publique compétente ; ou (iii) il est mis au courant d'une violation de données à caractère personnel ;
 - f) cesser le Traitement des Données client dès que possible après expiration ou résiliation de la présente Convention, et, au choix du Responsable du traitement, soit retourner, soit supprimer ou anonymiser de manière sécurisée les Données à caractère personnel de ses systèmes et en effacer toutes les copies existantes ;
 - g) à condition que le Client ait sollicité l'assistance de bpost par voie d'instructions écrites et que le Client rembourse à bpost les frais découlant de cette assistance, de mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour prouver le respect des obligations visées dans cette Convention.
- 6) bpost contrôlera sa propre conformité par rapport aux obligations de cette Convention.
- 7) bpost transférera les (ou octroiera un accès aux) Données client aux sous-traitants (filiales de bpost ou tiers), par exemple dans le contexte des opérations de support IT, situées dans un pays non EEE n'étant pas réputé fournir un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel (ex. aux États-Unis, en Inde et Malaisie). bpost s'assurera toutefois que ces sous-traitants protègent les Données client de manière adéquate à travers l'exécution de clauses contractuelles standard de la CE. Le Client octroie à cet égard une procuration à bpost en vue d'approuver, de signer et

d'exécuter les clauses contractuelles standard de la CE « de Responsable du traitement à Sous-traitant » au nom et pour le compte du Client auprès de ces sous-traitants dans le cadre de la présente Convention. Les annexes aux clauses contractuelles standard de l'EC « de Responsable du traitement à Sous-traitant » incluront (essentiellement) les mêmes informations que celles fournies à l'Annexe 1 (Description du Traitement) et à l'Annexe 2 (Mesures techniques et organisationnelles) de la présente Convention. Pour plus d'informations sur les transferts et emplacements de données, visitez notre site web : www.bpost.be/site/fr/privacy/datatransfer.

- 8) le Client indemnisera et préservera bpost de toutes réclamations, actions, poursuites ou pertes engagées ou causées par une autorité publique compétente, une Personne concernée et/ou un tiers vis-à-vis de bpost concernant toute infraction ou prétendue infraction résultant du Traitement effectué en vertu de la présente Convention ou de toute violation par le Client ou ses collaborateurs de ses obligations de protection de données découlant de la présente Convention.
- 9) Dans les limites autorisées par la loi en vigueur, bpost ne sera responsable vis-à-vis du Client que des (i) dommages matériels directement causés par une erreur matérielle ou intentionnelle de bpost ou de ses collaborateurs, (ii) le décès ou la blessure physique d'une personne physique causé(e) par un acte ou une omission de bpost ou de ses collaborateurs dans l'exécution de leurs tâches et (iii) des dommages résultant d'une fraude ou d'une représentation frauduleuse. bpost ne sera pas tenue responsable des dommages immatériels ou indirects, en ce compris, mais sans s'y limiter, les dommages économiques, pertes de profits et dommages causés à la réputation ou à l'image du Client. Si bpost est déclarée responsable pour quelque raison que ce soit, la responsabilité de bpost sera dans tous les cas limitée au montant annuel facturé au Client, dans les limites autorisées par la loi.

* * *



Annexe 1 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT

Sujet et durée du Traitement:

le sujet du Traitement des Données à caractère personnel consiste à fournir les services couverts par le contrat et/ou les Conditions générales. Les Données à caractère personnel seront traités pendant la durée de la Convention et seront supprimées or anonymisées 36 mois après le fourniture du service (sauf obligation légale particulière).

Nature et objet du Traitement:

Les données personnelles fournies seront utilisées par bpost pour fournir les services couverts par le contrat et / ou les conditions générales.

Types de données à caractère personnel:

bpost traite les types suivants de Données à caractère personnel : prénom, nom de famille, adresse email, numéro de téléphone, adresse, et d'autres informations pertinentes pour les besoins de l'entreprise du client (ex: numéro de client).

Catégories de Personnes concernées:

bpost traite les Données à caractère personnel suivant: les employés et les clients finaux du client.

Annexe 2 - Mesures techniques et organisationnelles

Exigences et obligations générales

Tant bpost que le Client s'engagent à s'informer mutuellement dans les meilleurs délais en cas avéré ou supposé de violation des lois relatives à la Protection des données et ou d'infraction éventuelle à la présente annexe. Dans tous ces cas, les deux parties fourniront un support en vue de leur résolution.

bpost maintiendra en tout temps un environnement de sécurité faisant l'objet d'un contrôle approprié.

Exigences de sécurité

Sécurité de l'organisation et de l'information

bpost allouera les ressources disposant de l'expertise requise pour garantir la sécurité des Données client traitées dans le cadre de la présente Convention.

Sécurité des Ressources humaines

bpost garantira que son personnel soit informé en tout temps des exigences de sécurité ICT et qu'il s'y conforme.

Contrôle d'accès

bpost appliquera les concepts du « moins privilégié » et du « besoin de savoir » et veillera à la séparation des tâches. bpost veillera à ce que les procédures appropriées soient mises en place pour enregistrer les nouveaux utilisateurs/droits d'accès supplémentaires et désinscrire des utilisateurs.

Sécurité physique et environnementale

- a) bpost garantira la disponibilité des contrôles d'entrée (accès) physiques sécurisés, afin d'empêcher toute personne non autorisée d'accéder, d'endommager ou de perturber les actifs supportant les services fournis dans le cadre de la présente Convention.
- b) bpost garantira la protection adéquate de tous les actifs supportant les services fournis dans le cadre de la présente Convention en termes de contrôles environnementaux, de manière à empêcher les pertes, dommages, vols ou compromis.

Sécurité des communications et des opérations

- a) bpost garantira des capacités appropriées et ponctuelles en vue de maintenir le niveau de sécurité adéquat pour les Données client traitées dans le cadre de la présente Convention.
- b) bpost veillera à ce que l'infrastructure ICT supportant les services fournis en vertu de cette Convention soit renforcée et résistante aux attaques.
- c) bpost maintiendra des contrôles en vue de détecter les logiciels malveillants et d'en préserver les Données client et de veiller à ce que les bonnes procédures de sensibilisation des utilisateurs soient mises en œuvre.
- d) bpost déploiera les mesures de sécurité raisonnables et appropriées en vue de protéger les Données client de l'introduction de tout logiciel malveillant ou non autorisé.

Sécurité de l'information relative à la gestion des incidents

bpost rapportera au Client tout incident lié à la sécurité, y compris les mesures de protection prises afin d'atténuer l'impact de l'incident et les mesures préventives proposées pour empêcher les incidents à l'avenir.