

## Conditions Générales « OptiRetour » - Version 2022

### 1. Objet et champ d'application

- (a) Les présentes Conditions Générales s'appliquent au service dénommé « OptiRetour » offert par bpost au Client dans le cadre du Contrat et qui consiste en (i) la collecte des envois du Client qui ne sont pas distribuables à leur destinataire et retournés par bpost à l'adresse retour, (ii) l'encodage de ces envois non distribuables et (iii) la transmission sous forme d'un fichier électronique de certaines informations relatives à ces envois non distribuables, suivi par (iv) la destruction ou le retour au Client desdits envois non distribuables. Les présentes Conditions Générales peuvent à tout moment être consultées sur <http://www.bpost.be/fr/terms-and-conditions>.
- (b) Le Contrat s'applique uniquement au Service « OptiRetour »; les autres services prestés par bpost sont exclus du champ d'application du Contrat.
- (c) Les conditions générales ou particulières du Client ne sont pas applicables au Contrat.

### 2. Définitions

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

- Boîte Postale : la boîte postale louée chez bpost allouée au renvoi des Retours Postaux du Client dans le cadre du Contrat.
- 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.
- Client : la personne physique ou morale ayant conclu le Contrat avec bpost.
- Contrat : le contrat conclu entre bpost et le Client relatif au Service, composé des présentes Conditions Générales, la Convention et les Conditions Tarifaires.
- Conditions Générales : le présent document – faisant partie intégrante du Contrat - contenant les conditions générales applicables au Service.
- Conditions Tarifaires : le document – faisant partie intégrante du Contrat - dans lequel sont mentionnés les tarifs applicables au Service.
- Convention : le document – faisant partie intégrante du Contrat - contenant les données du Client et les modalités pratiques du Service.
- Envois : les envois postaux effectués par le Client.
- Entité : l'entité ou le département du Client gérant les Retours Postaux.
- Fichier : le fichier informatique dans lequel sont consignées les informations relatives aux Retours Postaux détaillées à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales.
- Force Majeure : une situation ne résultant pas de la faute d'une des Parties qui rend l'exécution des 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.
- Recyclage : la destruction par bpost des Retours Postaux après la transmission au Client du Fichier relatif à ces Retours Postaux.
- Retour au Client : le transport par bpost des Retours Postaux au Client après la transmission au Client du Fichier relatif à ces Retours Postaux.
- Retours Postaux : les Envois qui sont identifiés par bpost comme n'ayant pu être distribués au destinataire et qui font l'objet du Service.
- 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 commercialisé sous la dénomination « OptiRetour ».

### 3. Aperçu et hiérarchie des documents formant le Contrat

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

- Les présentes Conditions Générales;
- La Convention;
- Les Conditions Tarifaires.

Pour conclure le Contrat, les Parties doivent signer la Convention et les Conditions Tarifaires.

(b) En cas de contradiction entre les dispositions des présentes Conditions Générales, la Convention et les Conditions Tarifaires, 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. Redirection des Retours Postaux par à bpost

bpost fait la redirection des Retours Postaux à la Boîte Postale à partir de la date d'entrée en vigueur du Contrat déterminée dans la Convention.

#### 4.2. Encodage des Retours Postaux

bpost encode tous les Retours Postaux qui sont retournés à la Boîte Postale pour créer un Fichier à transmettre au Client.

Le Fichier reprend les informations suivantes pour chaque Retour Postal:

(i) le destinataire indiqué sur le Retour Postal ;

Selon le mode d'adressage de l'Envoi choisi par le Client, le destinataire sera identifié de manière différente dans le Fichier :

- Si le Client a apposé le **code-barres bpost (Mail ID ou recommandé)** sur l'Envoi, le destinataire sera identifié dans le Fichier par ce code-barres bpost. Pour pouvoir utiliser un code-barres Mail ID ou recommandé sur ses Envois le Client doit être préalablement certifié par bpost ;
- Si le Client a apposé un **autre code chiffré** (ex. un code correspondant au numéro client) sur l'Envoi, le destinataire sera identifié dans le Fichier par ce code chiffré ;
- Si le Client a uniquement apposé **l'adresse du destinataire** (pas de code-barres ou autre code chiffré) sur l'Envoi, le destinataire sera identifié dans le Fichier par l'adresse.

(ii) le motif de retour du Retour Postal indiqué par bpost sur le Retour Postal (étiquettes rouges) ;

Les 5 motifs de retour suivants sont possibles :

- adresse incorrecte
- ne reçoit plus (de courrier à cette adresse) : le destinataire a déménagé ou est décédé
- non réclamé : le destinataire n'est pas venu chercher l'Envoi
- refusé : le destinataire ne voulait pas recevoir l'Envoi et l'a rendu au facteur
- boîte non conforme : la boîte aux lettres ne répond pas aux conditions de bpost

(iii) la date d'encodage du Retour Postal.

#### 4.3. Transmission du Fichier

bpost transmet le Fichier au Client.

Le choix du Client quant aux modalités de la transmission du Fichier (périodicité, mode de transmission, adresse de transmission et format du Fichier) est déterminé dans la Convention.

#### 4.4. Recyclage ou Retour au Client

Dans un délai de 7 Jours Ouvrables à compter de la transmission du Fichier, bpost procède au Recyclage ou Retour au Client des Retours Postaux.

Le Client peut faire le choix entre le Recyclage ou le Retour au Client de 2 manières :

- (i) Le Client intègre un **code spécifique** dans le Mail ID code-barres ou autre code chiffré apposé sur l'Envoi :
  - Recyclage des Retours Postaux : code 1
  - Retour au Client : code 2
- (ii) Le Client utilise des **Boîtes Postales différentes** :
  - une Boîte Postale pour les Retours Postaux qui doivent être recyclés ;
  - une autre Boîte Postale pour les Retours Postaux qui doivent être retournés au Client.

Le Client doit veiller à apposer les références de la Boîte Postale qui correspond à son choix sur l'Envoi.

Si le Retour Postal est entouré d'un film ou d'un emballage plastique, bpost enlève et détruit toujours ce film ou cet emballage plastique avant de pouvoir procéder au Recyclage.

### 5. Obligations du Client

#### 5.1. Envois affranchis par bpost

Le Client a l'obligation de faire affranchir par bpost ses Envois faisant objet du Service.

#### 5.2. Indication des références de la Boîte Postale sur l'Envoi

Afin que les Retours Postaux soient envoyés à la Boîte Postale, le Client a l'obligation d'apposer les références de la Boîte Postale déterminées dans la Convention en tant qu'adresse retour sur chaque Envoi concerné par le Service, de préférence sur le verso de l'Envoi.

Il est fortement conseillé au Client de mentionner uniquement la Boîte Postale en tant qu'adresse retour sur l'Envoi. Si le Client ajoute en plus de la Boîte Postale une autre adresse expéditeur sur l'Envoi (ex. sa propre adresse expéditeur), il est possible que le Retour Postal soit physiquement renvoyé à ladite autre adresse; dans ce cas-là, le Retour Postal ne peut pas être redirect et encodé par bpost et les informations relatives au Retour Postal ne figureront pas dans les Fichiers transmis par bpost au Client.

### 5.3. Estimation et Envois représentatifs

Afin d'aider bpost à planifier la charge de travail et de faire les tests nécessaires, le Client doit – lors de la conclusion du Contrat – fournir à bpost :

- (i) une estimation du nombre de Retours Postaux que le Client pense recevoir sur une base annuelle, selon le type d'Envoi, le format et les modalités d'adressage de l'Envoi. Cette estimation est reprise dans la Convention ;
- (ii) quelques exemplaires d'Envois représentatifs, selon le type d'Envoi, le format et les modes d'adressage de l'Envoi (en particulier en cas d'utilisation du mode d'adressage avec code-barres bpost) concernés par le Service.

### 5.4. Problèmes dans la transmission du Fichier

En cas de problèmes dans la transmission du Fichier par bpost (ex. Fichier illisible, corrompu, etc.), le Client a l'obligation d'en aviser bpost au plus tard 6 jours après la réception du Fichier.

## 6. Gestion décentralisée des Retours Postaux par le Client

Le Client qui gère ses Retours Postaux de manière décentralisée, peut obtenir des Fichiers séparés par Entité. Il existe 2 possibilités :

- (iii) Le Client intègre un **code spécifique par Entité** dans le Mail ID code-barres ou autre code chiffré apposé sur l'Envoi. Lors de l'encodage des Retours Postaux par bpost, bpost génère des Fichiers séparés par Entité.
- (iv) Le Client utilise une **Boîte Postale par Entité**. Le Client doit veiller à apposer la référence de la Boîte Postale qui correspond à l'Entité sur l'Envoi. L'utilisation d'une Boîte Postale par Entité permet également au Client d'être facturé à des adresses de facturation différentes (ex. selon le type d'Envoi).

## 7. Tarifs

- (a) Les tarifs applicables aux différentes composantes du Service sont repris dans les Conditions Tarifaires. Les tarifs sont valables pour toute la durée des Conditions Tarifaires concernées.
- (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.

## 8 Facturation

### 8.1. Généralités

- (a) bpost envoie les factures au Client à l'adresse de facturation mentionnée dans la Convention.
- (b) bpost facture le Client de la manière la suivante :
  - (i) Une facture relative aux frais fixes applicables est envoyée au Client dès l'entrée en vigueur du Contrat. En cas de renouvellement du Contrat, la facture relative aux frais fixes récurrents 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 domiciliation à la banque du Client, soit dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture, sur le compte de bpost mentionné sur les factures.

## 8.2. 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.

## 8.3. 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'emporte aucune renonciation au droit dans le chef de bpost d'encore exiger des intérêts et/ou l'indemnité forfaitaire.

## 8.4. 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.

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

- (a) Le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an prenant cours à la date indiquée dans la Convention.
- (b) Avant l'expiration du terme contractuel, bpost communiquera par écrit au Client les nouvelles Conditions Tarifaires et/ou Conditions Générales applicables pour l'année contractuelle suivante. Le Contrat est renouvelé sur base de ces nouvelles Conditions Tarifaires et/ou Conditions Générales pour une nouvelle durée d'un (1) an, à moins que le Client mette fin au Contrat par lettre recommandée, et ce au plus tard avant l'expiration du terme contractuel.
- (c) Sans préjudice de ses autres droits, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat de plein droit (c'est-à-dire sans intervention judiciaire) par le biais d'une lettre recommandée si:
  - (i) l'autre Partie se rend coupable d'infraction intentionnelle au Contrat, de fraude ou de tout comportement contraire à la législation concernant les pratiques du marché ; 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) 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).
- (d) Les Parties peuvent à tout moment résilier unilatéralement le Contrat par le biais d'une lettre recommandée, 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 effectuer d'Envois mentionnant les références de Boîte Postale au plus tard dix (10) Jours Ouvrables avant la fin du Contrat. Les Retours Postaux qui seraient encore déposés dans la Boîte Postale après la fin du Contrat, seront immédiatement recyclés.

#### **10. Utilisation des informations consignées dans les Fichiers**

- (a) Le Client ne peut utiliser les informations consignées dans les Fichiers qu'aux seules fins internes de mise à jour de ses propres bases de données et de gestion quotidienne de son activité commerciale.
- (b) En aucun cas, le Client ne pourra utiliser toute ou partie des informations consignées dans les Fichiers à des fins commerciales (comme, par exemple, la vente ou la location de celles-ci).
- (c) En aucun cas, le Client ne pourra communiquer à un tiers quelconque (en ce compris à des sociétés qui lui seraient liées au sens de l'article 11 du Code des sociétés), tout ou une partie des informations consignées dans les Fichiers.

#### **11. Garantie - Responsabilité**

- (a) bpost remet au Client un Fichier qui reprend certaines informations indiquées sur le Retour Postal. Il est possible que ces informations soient incorrectes, incomplètes, non-pertinentes, illisibles ou corrompues. Comme ces informations n'émanent pas de bpost, mais du Client même, le Client reconnaît expressément que bpost ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage que lui ou un tiers subirait en conséquence des informations transmises au Client dans le cadre du Service.
- (b) bpost ne peut pas être tenu responsable de tout dommage que le Client ou un tiers subirait en conséquence du Recyclage et/ou du Retour au Client des Retours Postaux dans les délais spécifiés dans le Contrat (soit avec un retard par rapport au renvoi direct effectué par bpost vers le Client).
- (c) Les Parties conviennent qu'en tout état de cause, la responsabilité financière de bpost sera limitée à la réparation de dommages directs découlant de sa faute grave ou intentionnelle et ne pourra pas 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.
- (d) Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution (partielle ou totale) de ses obligations dans le cadre du Contrat résultant d'une situation de Force Majeure.

#### **12. Déclarations du Client – personne morale**

- (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 instances 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.

### **13. Autres dispositions contractuelles**

#### **13.1. 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 arrêté, d'un jugement ou d'une autre intervention contraignante d'une autorité compétente, bpost peut modifier le Contrat sur base de cette modification.
- (c) 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*.

#### **13.2. 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.

#### **13.3. 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.

#### **13.4. 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.

#### **13.5. Indépendance des Parties**

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

#### **13.6. 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 Partie 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.

#### **13.7. 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.

#### **13.8. 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.

### 13.9. Droit applicable et règlement des litiges

- (a) Le Contrat est régi par le droit belge et est interprété 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.

### 14. 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](http://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 traitées pendant la durée de la Convention et seront supprimées ou anonymisées 3 mois après la 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 autres informations pertinentes pour les besoins 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.