

# Conditions Générales d'utilisation du Site MyDelivengo et Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy

Version 10/ Mai 2023 »

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et les Conditions Spécifiques de Vente (CSV) Delivengo easy sont regroupées dans le présent document.

Les CGU ont pour objet de définir les conditions d'utilisation et de fonctionnement du Site MyDelivengo (« **le Site** »), et les CSV Delivengo easy ont pour objet de définir les obligations respectives de La Poste et du Client dans le cadre de l'utilisation du service d'acheminement Delivengo easy.

Les CGU et les CSV viennent en complément des [Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste](#) précisant la prise en charge, l'acheminement et la distribution à l'étranger des envois confiés par le Client. Elles sont complétées par la [politique de cookies du Site](#), ainsi que par la [Politique de confidentialité et protection des données personnelles du groupe La Poste](#) et la [Politique de protection des données à caractère personnelles du Site](#) figurant en page d'accueil du Site (« **Données personnelles** »). En cas de contradiction entre ces deux derniers documents, la politique du Site s'applique par priorité).

L'ensemble de ces documents compose « **le Contrat** ». En cas de contradiction entre ces documents, les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy priment.

Le Contrat s'applique à tout accès et toute consultation du Site par un Utilisateur pour le compte d'un Client, ainsi qu'à tout achat sur MyDelivengo easy.

L'acceptation du Contrat est un préalable indispensable et obligatoire. Elle résulte pour le Client, d'un clic sur les cases précédant les mentions « *J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste* » et « *J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation du Site MyDelivengo et les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy* », lors de la création de son Compte. La politique de Cookies s'applique en fonction des choix du Client, l'absence de choix impliquant une non-acceptation des cookies, hormis les cookies essentiels.

Les Conditions Générales d'utilisation du Site MyDelivengo et les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy peuvent être modifiées par La Poste sans préavis.

Dans ce cas, les Conditions Générales d'utilisation du Site MyDelivengo et les Conditions Spécifiques de Vente 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 au Service.

## ARTICLE 1 - OBJET

Delivengo easy est une offre d'expédition de petites marchandises jusqu'à 2 kg à l'international à des fins commerciales, en service prioritaire avec suivi tels que défini par le Manuel de la Convention de l'Union Postale Universelle (dénommée « **UPU** »).

Les envois sont effectués exclusivement au départ de la France métropolitaine (hors Andorre et Monaco et hors DOM, COM autres territoires d’Outre-mer).

Les envois sont à destination de l’international, vers l’Union européenne et le reste du Monde. Sont exclus les envois en France Métropolitaine, DOM, COM, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie Française, les Terres Australes et Antarctiques Françaises, Andorre et Monaco, La Poste aux Armées.

**Cette offre est réservée aux clients professionnels** munis d’un numéro de SIRET en cours de validité.

L’utilisation du SIRET d’un tiers est strictement interdite et est considérée comme frauduleuse. La Poste se réserve à tout moment le droit de demander au Client de prouver son identité lors du dépôt de son envoi ou le mandat écrit signé par le Client lorsque celui-ci utilise un mandataire, ainsi que l’identité du mandataire. La Poste se réserve la possibilité de vérifier l’authenticité du mandat auprès du Client, sa qualité de professionnel et son numéro de SIRET.

Delivengo easy est disponible sur la Plateforme en ligne MyDelivengo easy, qui permet au Client de préparer et d’acheter en ligne ses Etiquettes de transport.

Delivengo easy permet le dépôt des paquets affranchis en établissement courrier ou en bureau de poste (hors antenne postale communale, relais poste commerçant ou boîte aux lettres de rue).

Cette offre ne relève pas du Service Universel et est assujettie à la TVA.

Aucun service optionnel n’est autorisé sur cette offre d’affranchissement (telle que la recommandation ou la délivrance d’un accusé de réception).

## **ARTICLE 2. DEFINITIONS**

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

- « **Adresse de courrier électronique** » : désigne l’adresse de courrier électronique renseignée par l’Utilisateur lors de la phase de création d’un Compte sur MyDelivengo easy et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique d’activation de compte et de confirmation de création de compte ainsi que toute notification ultérieure (confirmation de commande, factures, ...).
- « **Articles** » : désignent les Etiquettes de transport et tous autres services ou produits accessibles en ligne sur le Site dans le cadre du présent contrat.
- « **Client(s)** » : désigne toute personne morale disposant de la pleine capacité juridique, ayant accepté les présentes Conditions Générales d’Utilisation et Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy, les CGV Courrier Colis et la politique de confidentialité et de protection des données personnelles du groupe La Poste ainsi que la politique de protection des données à caractère personnel du Site et ayant ouvert un Compte sur MyDelivengo easy.
- « **Compte** » : désigne le compte individuel d’un Client (ou les comptes ouverts au nom de ce Client à partir de son numéro SIRET) ouvert sur MyDelivengo easy, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l’utilisation de la Plateforme en vue d’un achat. Ce compte permet au Client de s’identifier et d’accéder à un espace réservé lui permettant de préparer et d’acheter des Etiquettes de transport. Il permet de suivre les envois effectués par l’utilisateur et regroupe

également les données et préférences clients (informations professionnelles et de l'entreprise) et les données relatives aux commandes (récapitulatif et factures).

- « **Conditions Spécifiques de Vente** » et « **Conditions Générales d'utilisation du Site MyDelivengo** » : désignent le présent document.
- « **Contrat** » : l'ensemble des documents composé par les présentes Conditions Générales d'Utilisation et Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy et les [Conditions Générales de Vente Courrier-Colis du groupe La Poste](#), la [politique de confidentialité et de protection des données personnelles du groupe La Poste](#), la [politique de protection des données à caractère personnel du Site MyDelivengo](#).
- « **Etiquette de transport** » : désigne l'Etiquette d'affranchissement Delivengo easy, commandée et payée par le Client sur le Site, imprimée par l'Expéditeur.
- « **Expéditeur** » : désigne la personne physique ou morale, juridiquement capable, procédant à la commande en ligne d'Etiquettes de transport Delivengo easy.
- « **Identifiant** » : désigne l'Adresse de courrier électronique choisie par l'Utilisateur et utilisée par Client pour s'identifier et accéder au Site.
- « **Identification** » : désigne la procédure selon laquelle le Client s'identifie pour accéder à son Compte sur la base de l'Adresse de courrier électronique et du Mot de passe.
- « **Inscription** » : désigne la procédure qui permet à toute personne morale de saisir ses coordonnées en vue de créer un Compte et d'acheter des Etiquettes de transport. Lors de l'Inscription, l'Utilisateur accepte les documents formant le Contrat tels que décrits ci-dessus et acquiert le statut de Client.
- « **La Poste** » : désigne La Poste SA, au capital social de 5 620 325 816 euros, enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 356 000 000 et dont le siège social est situé au 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.
- « **Mot de passe** » : désigne une suite de caractères renseignée par le Client, constituant son code personnel, exclusif et confidentiel pour accéder au Site.
- « **MyDelivengo easy** » : plateforme permettant la commande d'Etiquettes de transport Delivengo easy et le suivi des envois en ligne.
- « **Plateforme** » : désigne la plateforme MyDelivengo easy de La Poste accessible via le Site.
- « **Site** » : désigne le portail d'achat d'Etiquettes de transport Delivengo easy nommé «MyDelivengo easy » accessible à l'adresse <https://easy.mydelivengo.laposte.fr>
- « **Utilisateur(s)** » : désigne toute personne physique accédant au Site. Le Client est réputé être l'Utilisateur. Tout accès au Site effectué par un Utilisateur est effectué sous l'entière responsabilité du Client qui aura autorisé cet accès.
- « **Uxen** » : désigne Uxen, SAS au capital de 10.010 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. Uxen est responsable de la maintenance de site.

- « **Hébergeur** » : le Site est hébergé par la société OXEVA, S.A.S au capital de 86.853 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 481 681 724, dont le Siège social est situé 5, rue de la Terrasse, 75017 Paris. Courriel : [info@oxeva.fr](mailto:info@oxeva.fr) , Tél. : 01 80 05 97 30.

## **ARTICLE 3. FONCTIONNEMENT DU SITE**

L'offre Delivengo easy met à disposition des Clients la Plateforme « MyDelivengo easy » permettant aux Clients :

- d'acheter des Etiquettes de transport directement en ligne et de les imprimer eux-mêmes,
- d'accéder à un suivi des envois paquet par paquet depuis l'interface et initier automatiquement une réclamation en cas de problème.

Le suivi des réclamations est réalisé en dehors du Site.

### **3.1. 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 de défaillance des opérateurs de télécommunication.

Pour accéder au Site, l'Utilisateur devra disposer de l'un des navigateurs suivants :

Navigateur web aux standards du marché activement supporté par son éditeur et respectant les normes du W3C, Lecteur de fichier PDF activement supporté par son éditeur 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 à l'utilisation du Site, sont et restent à la charge de du Client.

Tout Utilisateur ou Client s'engage 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.

Tout Utilisateur ou Client déclare 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.

### **3.2. Création d'un compte client**

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

#### **3.2.1. Inscription du Client**

Pour s'inscrire, l'Utilisateur doit :

- avoir le pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente (le Client) et que la personne morale ne soit pas en état de liquidation judiciaire ;
- renseigner son Identifiant (adresse de courrier électronique) et créer son Mot de passe ;
- saisir obligatoirement:

- ses informations personnelles (raison sociale, nom d'un contact, SIRET, adresse postale, téléphone,...), l'adresse postale renseignée servira d'adresse de facturation et devra correspondre à l'adresse du Client.

- accepter les conditions contractuelles décrites au paragraphe ci-dessous.

Une fois que le formulaire d'inscription est rempli, l'Inscription est confirmée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste, les Conditions Générales d'Utilisation et les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy, la politique de confidentialité et de protection des données personnelles du groupe La Poste et la politique de protection des données à caractère personnel du Site et a cliqué sur le bouton <VALIDER>.

### **3.2.2. Validation de l'inscription du Client**

A l'issue de la phase d'inscription de l'Utilisateur représentant le Client ce dernier devient effectivement Client lorsque l'Utilisateur valide la création de son compte via l'email d'activation de son compte.

L'Utilisateur garantit que les informations personnelles 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 personnelles de l'Utilisateur.

Dans certains cas (entreprises en cours d'immatriculation par exemple), le Compte Client ne pourra être finalisé. La Plateforme indiquera au Client quels documents d'identification sont à faire parvenir à La Poste. Le Client pourra procéder à une nouvelle inscription dans un délai de 48 à 72h suivant l'envoi des documents.

### **3.2.3. 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. Dans le cas du changement de l'Adresse de courrier électronique, un courrier électronique de confirmation sera adressé au Client. Toutefois le numéro de SIRET et/ou le numéro de Client, l'adresse postale de facturation ne sont pas modifiables sur la Plateforme mais par le biais du Service Client.

Tout 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 3634 (1) ou le 0892 970 416 depuis l'étranger (2).

(1) Service gratuit pour un appel depuis la France + prix appel local.

(2) Coût appel depuis l'étranger : 0.30€/min + prix de l'appel. Ce service est réservé aux clients professionnels et ne peut être transmis à des particuliers.

### **3.2.4. Résiliation du Compte à l'initiative du Client /clôture de Compte**

La demande de résiliation du Compte peut être adressée à tout moment par le Client au service client de La Poste.

A la suite d'une demande de résiliation émanant du Client, un courriel est envoyé à l'Adresse de courrier électronique du Client, qui doit y répondre pour confirmer sa demande de résiliation. A réception de sa confirmation, son Compte est alors clôturé dans un délai de huit jours.

La résiliation du Compte entraîne automatiquement la résiliation du présent Contrat à la même date.

### **3.2.5 Résiliation à l'initiative de La Poste**

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

- procéder à la suspension du Compte ;
- refuser l'ouverture d'un nouveau Compte ;
- intenter tous les recours judiciaires à sa disposition, en réparation du préjudice subi.
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude subie par La Poste auxquels seront ajoutés des frais de gestion ;
- résilier le Contrat dans les conditions ci-après, cette résiliation entraînant automatiquement la résiliation du Compte du Client et de ses Utilisateurs.

De manière générale en cas de manquement grave et/ou répété à l'une de ses obligations par le Client, La Poste se réserve le droit de mettre fin unilatéralement au Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si à l'issue du délai fixé dans la lettre recommandée le Client n'a pas remédié aux manquements qui lui sont imputés lorsqu'il est possible d'y remédier ou n'a pas apporté la preuve que le ou les manquements qui lui sont reprochés ne sont pas de son fait. La résiliation intervient sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Les éléments de preuve mentionnés à l'article 8.3 « Convention de preuve » pourront être conservés autant que nécessaire par La Poste.

### **3.2.6 Conséquences liées à la résiliation**

La résiliation du compte implique la suppression de l'accès du Client au Compte et à tout son historique ainsi qu'aux références de suivi des plis achetés par le Client. Le mandat de prélèvement associé sera révoqué à la date de résiliation du Contrat. Le Client restera redevable de toute somme due qui n'aurait pas été réglée à la date de résiliation du Compte et de la clôture du mandat de prélèvement et ce jusqu'au complet paiement des sommes dues au titre des prestations fournies, sans préjudice de l'application des pénalités de retard et frais de recouvrement décrits à l'article 3.3.4 ci-après. La Poste s'engage cependant à conserver les informations de suivi des plis pendant 60 jours et conservera les données liées au compte (données de connexion) pendant la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de l'expiration ou de la résiliation du Contrat.

### **3.2.7 Conservation des données**

A la fermeture de son Compte, le Client peut avoir accès à ses factures hébergées sur le Site <https://mydelivengo.laposte.fr> ou 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 easy.

Les données du Compte Client (données de connexion) sont conservées dans les conditions précitées à l'article 3.2.6.

## 3.3 Commande

### 3.3.1 Préparation de la commande

Une commande est composée d'une ou plusieurs Etiquettes de transport.

Lors de sa commande, le Client bénéficie des fonctionnalités proposées par la Plateforme comme la possibilité d'accès à un carnet d'adresses ou au téléchargement de son fichier clients, la notification de courriel au destinataire, le suivi des objets.

Le Client prépare ses Etiquettes de transport en renseignant les adresses des Expéditeurs et destinataires, le poids de son envoi, la zone d'expédition de l'envoi, la déclaration de douane dans le cas où l'envoi sort de l'Union Européenne. A la fin de l'étape de préparation, le Client est invité à valider sa commande, cette étape l'emmènera sur une page récapitulative lui indiquant le montant de sa commande et l'invitant à régler sa commande.

La commande ne sera enregistrée qu'au moment de la validation du paiement effectuée par un « clic » de l'Utilisateur. Ce « clic » dénommé le « **clic d'acceptation** » est assimilé à la signature au sens des articles 1365 à 1368 du code civil. A compter du clic d'acceptation, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause. Dès que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche et propose au Client l'impression de ses Etiquettes de transport.

En parallèle, un courriel de confirmation de la commande est envoyé au Client sur son Adresse de courrier électronique.

Une facture sous format PDF est automatiquement mise à disposition du Client dans l'historique de ses commandes dans un délai de 24h après la commande.

### 3.3.2 Prix

Les tarifs Delivengo easy sont disponibles sur le Site sous la forme d'un calculateur tarifaire, ils sont également notifiés au Client lors de la préparation de ses envois. Ils sont indiqués en Euros. Les prix sont susceptibles d'évoluer à tout moment. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande (clic d'acceptation). Ils s'entendent hors taxes pour les produits soumis à TVA. Le taux de TVA applicable sera celui en vigueur lors de la validation de la commande.

### 3.3.3 Modalités de paiement

Les moyens de paiement proposés sur MyDelivengo sont : la Carte Bancaire, le prélèvement bancaire.

La Poste se réserve le droit de compléter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis, les moyens de paiement proposés.

#### 3.3.3.1 La Carte Bancaire

La Carte Bancaire peut être utilisée pour payer toute transaction. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour tout paiement par carte bancaire, le Client garantit être titulaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué.

Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire donnera lieu à la suspension du Compte dans les conditions détaillées à l'article 3.2.5 « Résiliation à l'initiative de La Poste ». Certains dispositifs de sécurité peuvent être mis en œuvre pour sécuriser le paiement des Articles comme la technologie dite du « 3DSecure ». Ce processus de paiement sécurisé sera mis en œuvre dans certains cas, notamment en fonction du montant du paiement.

### **3.3.3.2 Le Prélèvement bancaire (mandat SEPA)**

Le Client peut avoir accès au paiement par prélèvement. Il doit disposer d'un mandat SEPA ouvert récurrent en vigueur enregistré par l'Administration des Ventes de La Poste.

S'il n'en a pas, le Client peut en faire la demande directement sur la Plateforme, soit dans l'espace client, soit lors de l'étape de paiement d'une commande. L'autorisation de la mise en place du prélèvement est soumise à certains critères notamment la bonne santé financière du Client ou les garanties données.

Suite à l'acceptation du dossier présenté par le Client, la Plateforme autorise le paiement par prélèvement. Par la suite, le prélèvement sera effectué mensuellement, à dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture. Le Client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date prévue. Le Client s'engage à communiquer à La Poste par courrier électronique à l'adresse [delivengo-easy.adv@laposte.fr](mailto:delivengo-easy.adv@laposte.fr) toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte, de changement d'établissement bancaire). Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du prélèvement SEPA doit être effectuée par courrier électronique par le Client auprès de La Poste en précisant notamment la référence unique de mandat (RUM) concernée ainsi que la dénomination du contrat impacté.

La responsabilité de La Poste ne pourra pas être engagée lors d'un usage frauduleux du moyen de paiement par prélèvement. Seul le Client est responsable de la divulgation des codes d'identification à des tiers.

La Poste se réserve le droit de modifier ou supprimer à tout moment le droit d'accès au mode de paiement par prélèvement à des fins sécuritaires ou si les conditions ayant permis la mise en place du prélèvement venaient à être modifiées.

### **3.3.4 Retard de paiement - pénalités**

Conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de Commerce, en cas de non-respect des délais de paiements mentionnés à l'article précédent ou en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué, seront appliquées de plein droit :

- des pénalités de retard dont le montant est calculé sur la somme restant due à compter du jour suivant la date d'échéance du paiement (y compris en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué) et jusqu'au jour où le paiement sera effectif. Le taux appliqué est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10% ;
- une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) due, par facture impayée au titre des frais de recouvrement. La Poste se réserve le droit de facturer un montant supplémentaire si les frais exposés au titre du recouvrement sont supérieurs.

### **3.3.5 Impression des étiquettes – Préparation des envois – Dépôt des envois**

#### **3.3.5.1. Impression des Etiquettes de transport Delivengo easy**

Le Client a la possibilité d'imprimer des Etiquettes « *spécimen* » avant la finalisation de sa commande et l'impression des Etiquettes définitives. Le Client est réputé avoir testé ses moyens d'impression avant l'achat de ses Etiquettes de transport. Aucune indemnité n'est prévue en cas d'impossibilité d'impression ou d'erreur d'impression ou encore toute autre problématique liée à son équipement informatique.

Les Etiquettes de transport sont disponibles à l'impression après la confirmation de paiement. Ces étiquettes peuvent être imprimées pendant 30 jours suivant la commande depuis la Plateforme MyDelivengo easy.

La Plateforme Delivengo easy permet d'éditer :

- des étiquettes sur des supports de dimension 10\*15 cm. L'outil donne aussi la possibilité d'éditer 4 étiquettes de format 10\*15 sur une planche de format A4.
- les documents douaniers (CN22/CN23) associés aux Etiquettes de transport des envois à destination des zones hors UE.

#### **3.3.5.2 Support d'impression des étiquettes**

L'impression des étiquettes sur des supports autocollants de taille adaptée est recommandée.

Le Client est libre de se procurer ses consommables auprès des fournisseurs agréés par La Poste.

L'approvisionnement en consommables (supports d'étiquettes, imprimante thermique, douchette, etc.) est à la charge du Client.

### **3.3.6 Historique des commandes ; archivage des factures**

#### **3.3.6.1 Historique des commandes**

Un historique des commandes est disponible sur la Plateforme MyDelivengo easy.

Le Client peut se constituer un carnet d'adresses sur le Site (fichier clients) sous réserve d'enregistrer les données qu'il souhaite conserver.

Les données concernant les numéros de suivi des préparations effectuées sur le Site (adresse, numéro de suivi, contenu) sont accessibles pendant soixante jours.

#### **3.3.6.2 Archivage des factures**

Le Client recevra une facture lors de chaque commande payée par carte bancaire, elle sera mise à disposition du Client dans son historique de commande, sous format PDF, dans les 24h qui suivent la commande.

Quand le Client a choisi le paiement par prélèvement, il recevra une confirmation de commande qui sera mise à disposition du Client dans son historique de commande, sous format PDF, dans les 24h qui suivent la commande. Il recevra une facture récapitulative de ses commandes du mois dans les 24h suivant la fin du mois calendaire.

## **ARTICLE 4. VALIDITE DES ETIQUETTES DE TRANSPORT – SERVICE D'ACHEMINEMENT – RECLAMATIONS – INDEMNISATIONS**

### **4.1 Définition d'une étiquette de transport Delivengo easy**

L'Etiquette de transport Delivengo easy comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au port-payé, le poids de l'affranchissement, les mentions internationales liées au suivi, l'adresse de routage vers Roissy Hub, une date de validité, le logo La Poste et un code à barre de suivi. Elle comprend également les coordonnées de l'Expéditeur et du destinataire de l'envoi. La présence de l'ensemble de ces éléments est une condition essentielle de validité de l'Etiquette de transport.

Chaque étiquette est unique, elle ne peut être utilisée qu'une seule fois et ne peut être utilisée au-delà de sa date de validité. Ni cette étiquette ni l'un quelconque des éléments précités ne pourront être modifiés ou supprimés.

L'étiquette doit impérativement être libellée en caractère latin. La Poste dégage toute responsabilité en cas d'utilisation sur les étiquettes d'un autre alphabet.

La Poste se réserve le droit de refuser tout paquet dont l'étiquette serait modifiée, raturée, surchargée ou illisible, ou qui serait insuffisamment affranchi. L'Etiquette de transport est valable durant trente (30) jours calendaires, y compris le jour du paiement. Au-delà de ce délai, l'Etiquette de transport sera considérée comme périmée et ne permettra plus l'affranchissement.

Le Client ne sera pas indemnisé en cas d'inutilisation de l'étiquette ou en cas de dépassement de validité.

### **4.2 Préparation des envois**

Le Client doit apposer l'Etiquette de transport Delivengo easy de manière visible et solide sur son envoi.

Le Client s'engage à respecter les règles de la Convention de l'UPU et des textes pris pour son application (dimensions, poids, mentions portées sur le paquet, contenu). (Consultez le manuel de la Convention sur le site [www.upu.int](http://www.upu.int)).

En cas de non-respect de ces règles, le Client en assume l'entière responsabilité.

### **4.3 Dépôt et contrôle des plis**

Le Client peut déposer ses envois dans tout point de contact postal hormis les boîtes aux lettres de rue, ou établissements qui ne peuvent prendre en charge les envois suivis par exemple les relais poste commerçants ou agences postales communales.

Les dépôts se font obligatoirement au guichet auprès d'un agent de La Poste, qui procédera à un contrôle de l'envoi dans la limite de validité de l'Etiquette de transport indiquée sur cette dernière (30 jours calendaires après son jour d'achat).

La Poste se réserve le droit de refuser tout dépôt qu'elle jugera non-conforme aux Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy ; par exemple le non-respect des mentions de marquage, anomalies d'étiquetage, date de validité de l'étiquette dépassée...

La Poste est autorisée à contrôler les paquets déposés (poids, quantité, présentation, contenu, validité de la date de dépôt). En cas d'erreur d'affranchissement par le Client, de mauvaise présentation ou de mauvaise signalétique des paquets, de dépassement de validité de l'étiquette, La Poste refusera systématiquement le dépôt.

Aucune indemnité n'est prévue en cas de refus de dépôt par La Poste pour quelque motif que ce soit.

#### **4.4 Utilisation du service de suivi**

Delivengo easy propose une expédition en envoi prioritaire avec service de suivi. Aucune option ne peut être ajoutée à ce service (telle que la recommandation ou un accusé de réception).

Lors de la préparation de commande, la Plateforme MyDelivengo easy propose la notification par email au destinataire du paquet, sous réserve de sélectionner l'option et de renseigner l'Adresse de courrier électronique du destinataire du paquet.

Les données de destinataire et de suivi liées à un envoi sont conservées dans l'interface pendant soixante (60) jours sous la forme d'un reporting des envois, cependant une réclamation est possible dans une durée maximum de 6 mois (en cas de perte, dommage, spoliation, absence ou erreur au niveau des informations de suivi).

Aucune indemnisation n'est prévue en cas de manquement au service de suivi de l'envoi, de perte, ou de spoliation.

Toutefois, un service de réclamation disponible sur la Plateforme permet d'effectuer une demande de recherche auprès du service client de La Poste.

#### **4.5 Respect des réglementations nationales et internationales**

Le Client s'engage à respecter les réglementations nationales et internationales, en particulier celles relatives au contrôle des exportations. Le Client garantit en particulier que son envoi est conforme aux réglementations suivantes : (i) les réglementations nationales et internationales relatives aux biens à double usage, ou restreignant (biens soumis à licence d'exportation) ou interdisant l'exportation de certains biens (ii) les réglementations nationales et internationales anti-corruption, (iii) toutes mesures de restriction ou embargo imposés dans le cadre des programmes de sanction des Nations Unies ou de tout autre programme régional ou national (iii), les réglementations nationales et internationales de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. Le Client est informé et accepte que les données concernant l'Expéditeur et le destinataire fassent l'objet d'un contrôle aux fins de vérifier que celles-ci ne figurent pas parmi les listes de sanctions nationales ou internationales notamment celles de l'Union Européenne et des Nations Unies. Le Client s'engage à en informer le destinataire. Si des envois exclus en vertu du présent article étaient remis à La Poste et identifiés en tant que tels, La Poste se réserve le droit de (i) suspendre ou d'interrompre l'acheminement, et de (ii) transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et d'appliquer les procédures exigées par celles-ci, y compris la destruction des envois aux frais du Client, et ce sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être recherchée.

## 4.6 Douanes

Les envois effectués par l'intermédiaire de La Poste vers des pays hors Union européenne et territoires spéciaux (ex. les Canaries) sont soumis au contrôle douanier.

Le Client doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, préalablement à l'expédition de l'envoi.

Le Client est informé que les données concernant l'Expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers à des fins sécuritaires et de dédouanement, ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste contribuant au traitement de l'envoi. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

Pour les envois à destination des pays hors Union Européenne et des territoires et îles rattachés aux pays de l'Union européenne, le Client s'engage à fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, françaises ou étrangères, en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- remplir une déclaration en douane CN22 ou CN 23 au format numérique (voir ci-après article 4.6.1) sur la Plateforme mydelivengo.fr, selon la nature et/ou le montant de son envoi ;
- une facture commerciale ou pro forma en deux exemplaires ;
- tout autre document demandé par les Douanes (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre).

Ces documents sont remplis en français et imprimés par l'Expéditeur puis remis à La Poste lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 (si la valeur en douane est inférieure à 300 DTS) ou CN 23 (valeur en douane supérieure à 300 DTS<sup>1</sup>) imprimée est apposée sur l'envoi postal par l'Expéditeur. La Poste n'accepte pas les envois d'une valeur en douane supérieure à 1000€.

La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.

Le Client est responsable vis-à-vis de La Poste des informations portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, doit être renseigné par l'Expéditeur de manière lisible et complète.

La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents<sup>2</sup>.

Le Client supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés.

---

<sup>1</sup> Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 1 DTS = 1.237 euros

<sup>2</sup> Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

Toute déclaration fausse ou inexacte peut entraîner un allongement des délais d'acheminement de l'envoi postal.

Le Client est tenu au paiement des frais que pourrait supporter La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par ce dernier. Le Client s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'opérateur postal du pays de destination est susceptible de demander la perception des droits de douanes, des taxes locales et des frais de gestion correspondant à la rémunération de la prestation de dédouanement et de recouvrement des droits et taxes réalisée par La Poste ou l'opérateur postal local. Cette prestation consiste (I) au paiement par avance de la TVA et des droits et taxes à l'administration douanière concernée, et (II) au recouvrement desdits droits et taxes auprès du destinataire. Les frais de gestion sont majorés de la TVA au taux légal en vigueur.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de gestion les droits de douane et les taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais, droits et taxes.

Le service Delivengo easy n'inclut pas le service de retour des marchandises dès lors que l'envoi a été distribué au destinataire.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'Expéditeur, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'Expéditeur de l'envoi (le Client), afin qu'il s'acquitte des frais de gestion, des droits de douanes et des taxes locales restant dus.

#### **4.7 : Envois, avec suivi et sans suivi, à destination des pays de la Zone 2 (hors Union Européenne)**

Depuis le 1er janvier 2020 une nouvelle réglementation douanière est entrée en vigueur pour les pays de la zone 2 (hors Union Européenne). Cette nouvelle réglementation impose l'utilisation d'un dispositif appelé Item Attribute Pre-advice (ITMATT). Ce dispositif consiste à pré-alerter de manière informatique chaque objet en introduisant les données renseignées sur les formulaires douaniers CN22 et CN23 dans les systèmes d'informations destinés aux autorités douanières vers ces destinations hors Union Européenne.

Le présent Site tient compte de cette nouvelle réglementation et permet la mise en place de ces pré-alertes. Tout client utilisant des API doit migrer sur les dernières versions de celles-ci mises à disposition par La Poste, pour être en conformité avec la nouvelle réglementation.

Si le Client ne remplit pas correctement ces pré-alertes informatiques (ITMATT), ses paquets risquent d'être retournés ou le délai de traitement risque d'être rallongé. La transmission de données erronées ou fausses peut selon le cas donner à lieu à des enquêtes, voir à des redressements notamment par la douane ou les autorités fiscales.

#### **4.8 Réclamations et indemnisations**

La rubrique « FAQ » est disponible sur la page d'accueil du Site et indique les modalités de contact du service client. En cas de questions sur l'offre, le Service Client International peut être joint uniquement par les clients professionnels du Service MyDelivengo easy par courrier électronique

([scce.delivengo@laposte.fr](mailto:scce.delivengo@laposte.fr)) ou par téléphone au 0 810 821 821<sup>3</sup> du lundi au vendredi de 8h à 18h. Ce service n'est pas accessible aux clients particuliers et le Client n'est pas autorisé à communiquer les coordonnées du Service Client International à des particuliers. La Plateforme MyDelivengo easy met à disposition de ses utilisateurs disposant d'un Compte, une rubrique d'aide et documentation ainsi que les coordonnées d'une assistance téléphonique.

Le Client peut effectuer des réclamations sur le suivi de ses envois par le biais de la Plateforme MyDelivengo easy. Cette possibilité est disponible 72h après la commande d'Etiquettes de transport.

Le service Delivengo easy ne prévoit aucune indemnisation (manquement au service de suivi, perte ou spoliation), y compris en cas d'erreur d'impression ou de refus de dépôt par l'établissement de dépôt, ou toute autre raison du fait du Client.

## **ARTICLE 5. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **5.1. 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 5.

La durée de conservation des données personnelles est précisée dans le présent Contrat et dans les politiques précitées.

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

### **5.2. 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. 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 liées à la gestion du Compte sont conservées pendant la durée du Contrat et une durée maximum d'un an suivant la fin de la relation commerciale avec le Client.

### **5.3. 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

---

<sup>3</sup> Coût de 0.06€/min + prix d'un appel local

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 informée, 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.

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 concernés, le cas échéant via l'opérateur postal du pays concerné, 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 pendant 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 Union européenne 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 choisies par le Client, 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 à en outre à en informer explicitement les personnes concernées, à l'occasion de la collecte de leurs données personnelles.

#### **5.4. Droit 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 envoyé à l'adresse suivante :

La Poste - BP 10245 – 33506 Libourne CEDEX, France

ou par courrier électronique à l'adresse suivante :

[mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)

Si le Client ne reçoit pas une réponse satisfaisant 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.

### **ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

#### **6.1 Le Site et les Articles**

Le Site et les Articles sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage. L'Utilisateur ou le Client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, exploiter, publier, adapter, sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit les éléments du Site et/ou des Etiquettes de transport sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données réalisée à partir du contenu du Site et/ou des Etiquettes de transport, de manière directe ou non, est susceptible d'être sanctionnée civilement et pénalement. Tout Utilisateur devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le Site et sur les Etiquettes de transport et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou y porter atteinte.

L'utilisateur ne peut utiliser ou revendre pour son propre compte les Etiquettes de transport éditées à partir du Site.

Le non-respect de ces conditions entraînerait la résiliation du Compte (ou des Comptes) Utilisateur(s) et des accréditations d'accès et ce, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts que La Poste pourrait intentier à l'encontre du contrevenant.

## **6.2 La marque**

La Poste et/ou le Client sont et resteront propriétaires, chacun en ce qui les concerne, de leurs signes distinctifs, notamment marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux et noms de domaine. La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITE**

### **7.1 Responsabilité de La Poste**

La Poste ne pourra être tenue pour responsable de quelque façon que ce soit de tout dommage direct ou indirect (tel que perte de revenu, perte de profit, perte de clientèle, atteinte à l'image de marque) et de tout préjudice subi par l'Utilisateur ou le Client du fait : (i) de l'indisponibilité temporaire du Site, (ii) de ses éventuelles suspensions ou interruptions pour quelque cause que ce soit y compris en cas de défaillance ou de suspensions à des fins de maintenance, (iii) de la prise de connaissance ou de l'utilisation du mot de passe par des personnes non autorisées sans qu'une faute de La Poste ait été établie.

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, incidents techniques, 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 7.4 ci-après.

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

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

La Poste n'assume aucune responsabilité liée à l'utilisation des services par l'Utilisateur.

Le Client est seul responsable de tous contenus communiqués par les Utilisateurs à tout tiers par l'intermédiaire de l'un des services de La Poste, qu'il soit transmis dans un cadre public ou privé.

### **7.2 Sous-traitance**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute société de son choix en sous-traitance, La Poste restant 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.

### 7.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de son Identifiant et de son Mot de passe. 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 est seul responsable de la conservation confidentielle de son Identifiant et Mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite.

Il s'engage en conséquence :

- à les conserver secrets ;
- 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 ;
- 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 et de l'achat des Etiquettes de transport ;
- de l'usage qu'il fait des Etiquettes de transport, étant entendu que cet usage 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 réalisation du service commandé et réglé à La Poste, l'Etiquette de transport transmise par La Poste au format pdf via la Plateforme ou l'API. Toute modification de l'Etiquette 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 qu'il pourrait occasionner 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 du fait du Client notamment par les documents que le Client aurait diffusés en utilisant le Site et/ou les Etiquettes de transport. Le Client/Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'Identification est présumé être effectué par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire. Le Client/Utilisateur déclare et garantit que tout contenu qu'il met à disposition/transmet/communique via le Site est conforme aux lois, réglementations et/ou usage en vigueur, ainsi qu'aux droits de tiers et qu'il dispose de toute autorisation nécessaire. Notamment, il s'engage à ne pas mettre à disposition de contenu :

- pouvant constituer une apologie de crimes contre l'humanité ou de crimes de guerre ;
- susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent, pornographique ou pédophile ;
- contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- à caractère menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux ;
- constituant un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme ;

- provoquant ou permettant la provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison des origines, du sexe, de l'état de santé, de l'appartenance politique ou syndicale ou des opinions ;
- portant atteinte à la vie privée ;
- comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication ;
- encourageant à la commission de crimes, délits ou actes de terrorisme ;
- incitant à la consommation de substances interdites ;
- violant le secret des correspondances et/ou - permettant à un tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans des systèmes informatiques et de télécommunication et, d'une manière générale, tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

Chaque Client ou Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site sous 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 disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du Site MyDelivengo. 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/ou des Articles, 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 3.2.5 « Résiliation à l'initiative de La Poste » des présentes.

#### **7.4 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, 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 du 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 réglementation 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 consultation du Site ou ayant endommagé le système 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 Delivengo easy par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution de ces services. 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 easy et à la Plateforme MyDelivengo easy ;
- ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux clients de retrouver un accès à leurs contenus.

## **ARTICLE 8. INTEGRALITE – NOTIFICATION – CONVENTION DE PREUVE**

### **8.1 Intégralité**

L'ensemble des documents décrits à l'article 2 (« Contrat »), y compris ceux accessibles par un lien présent sur le Site et toute commande passée par le Client constituent l'intégralité des engagements pris par les Parties et remplacent tous les accords verbaux et écrits antérieurs à la conclusion du Contrat et pouvant s'y rapporter.

Aucune tolérance quelle qu'en soit la nature, l'ampleur, la durée ou la fréquence ne pourra être considérée comme créatrice d'un quelconque droit, ni être interprétée comme une renonciation à l'une quelconque des dispositions du présent Contrat.

La nullité d'une clause quelconque des Conditions Spécifiques de Vente n'affecte pas la validité des autres clauses. Elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions

initiales. Les Parties s'efforceront de remplacer toute clause déclarée nulle par toute autorité judiciaire ou administrative, par d'autres dispositions dont les effets économiques seront comparables.

## 8.2 Notification

Toute notification effectuée au titre du Contrat devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse suivante s'agissant de La Poste :

La Poste, BSCC, BU Colissimo et International, Direction Marketing et Commerce Export, Equipe Delivengo easy, 5 rue du Colonel Pierre Avia, CP Y803, 75757 Paris Cedex 15,

ou s'agissant du Client, l'adresse de son siège social, ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article. Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

## 8.3. Convention de preuve

La Poste, le Client (y inclus ses Utilisateurs) entendent fixer, dans le cadre du Site, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article. Il est convenu que le fait de cliquer sur le bouton "*J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste*" et "*J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation et les Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy*" ou toute autre mention figurant sur le Site requérant le consentement du Client (ou de l'Utilisateur) dans des conditions similaires manifeste le consentement du Client, préalablement identifié par la saisie de son Mot de passe, et entraîne son acceptation desdites conditions. Le Contrat est définitivement formé entre La Poste et le Client lorsque le Client clique sur l'icône " Valider " après avoir saisi son numéro de carte bancaire ou son numéro d'IBAN pour le paiement par prélèvement, le cas échéant, et après vérification des coordonnées bancaires du Client par La Poste. En cas de contestation concernant la réalité ou les modalités de la transaction, les enregistrements informatiques fournis par le serveur de paiement bancaire vaudront preuve entre la Poste et le Client. La Poste, l'Utilisateur et le Client acceptent qu'en cas de litige les moyens d'Identification (Adresse de courrier électronique, Mot de passe), les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site et en particulier depuis les Comptes utilisés dans le cadre du Site soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment. La Poste et le Client s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les contenus archivés dans le cadre de l'offre Delivengo easy, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés, et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation et/ou l'achat d'une Etiquette de transport soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

## 8.4 Intitulé des clauses

Les intitulés portés en tête de chaque clause ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et

son titre, ce dernier est réputé non écrit. Il est expressément convenu entre La Poste et le Client que la langue régissant les présentes est le français. En cas de contradiction entre les présentes et les mêmes Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy traduites en une autre langue, les présentes Conditions Spécifiques de Vente Delivengo easy en français font foi et primeront sur celles traduites en langue étrangère.

## **ARTICLE 9. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE**

### **9.1 Loi applicable**

Le présent Contrat est régi par le droit français qui régit également tout différend relatif à l'interprétation, l'exécution et la validité du Contrat, et par la dernière version de la Convention Postale Universelle en vigueur ainsi que tout texte pris en application de cette Convention.

### **9.2 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.