

## ANNEXE 3 – CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DE LA LETTRE SIMPLE, SUIVIE ET RECOMMANDEE EN LIGNE VIA APPLICATION DISTRIBUTEUR

VERSION 1.9 – JANVIER 2023

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Chaque terme, débutant par une majuscule, a le sens qui lui est donné dans sa définition telle que figurant ci-après :

**ANSSI** : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information : Autorité nationale française en matière de sécurité et de défense des systèmes d'information. Elle délivre les qualifications aux règlements eIDAS pour les SRE.

**API** : est un acronyme pour « Applications Programming Interface ». Une API est une interface de programmation qui permet à une application de s'interfacer avec une autre application pour échanger des données. Une API est proposée par le propriétaire du programme à un Client distributeur qui consomme cette API pour faire bénéficier ses clients des services de La Poste.

**Application** : Logiciel du Client Distributeur ayant fait l'objet des travaux d'Intégration et qui a fait l'objet d'une mise en production pour être rendue disponible aux Expéditeurs. La version du logiciel qui fait l'objet d'une mise en production est dite « version équipée ». Cette version est connectée via API au système informatique de La Poste.

**Avis de réception** : dans le cadre de la LReL, c'est le document généré par La Poste au début de la phase de remise de la Lettre Recommandée en Ligne (LReL) et retourné signé par le Destinataire. L'Expéditeur doit choisir préalablement cette option pour recourir ou non à l'Avis de réception.

**Cachet électronique de La Poste** : scellement électronique faisant foi.

**Clé d'authentification** : identifiant personnel permettant à l'utilisateur d'accéder à une API exposée par La Poste conformément au protocole OAUTH2. Il permet à La Poste d'identifier de façon certaine l'identité du Client qui se connecte au SI La Poste pour accéder à l'API.

Dans le cadre de l'API LR de La Poste, le Client se voit attribuer successivement trois Clés :

- (1) premièrement la Clé d'authentification pour accéder à l'API Découverte,
- (2) ensuite la Clé d'accès à l'API LR en environnement d'accostage,
- (3) enfin, la Clé d'accès à l'API LR en environnement de production.

**Client Distributeur** : la personne morale signataire du Contrat conclu avec La Poste ayant souscrit à l'API.

**Commande** : document envoyé à travers l'API accompagné des caractéristiques permettant la création d'une lettre simple ou suivie ou recommandée en ligne. Chaque commande fait l'objet d'une facturation.

**Contremarque de temps** : donnée qui lie une représentation d'une donnée à un temps particulier, exprimé en heure UTC, établissant ainsi la preuve que la donnée existait à cet instant-là.

**Compte** : désigne le compte utilisateur via lequel l'Expéditeur accède au Service LReL via l'API LR. Dans le cadre d'une Application, c'est le Client Distributeur qui attribue les comptes utilisateurs aux clients.

**Coordinated Universal Time (UTC)** : échelle de temps liée à la seconde, telle que définie dans la recommandation ITU-R TF.460-5 [TF.460-5].

**Destinataire(s)** : personne(s) physique(s) et/ou morale(s) désignée(s) par l'Expéditeur à laquelle / auxquelles est adressée la LReL.

**Document** : constitue le contenu de la Lettre envoyée via l'Application.

**Documentation** : description fonctionnelle et technique de l'API accessible sur le Site internet où est exposée l'API découverte. L'adresse du Site internet est communiquée au client en même temps que la Clé d'authentification lui permettant l'accès à son compte.

**Empreinte (empreinte numérique ou condensat ou hash)** : résultat d'une fonction de hachage appliquée sur une chaîne de caractères de longueur quelconque visant à réduire celle-ci en une donnée de longueur fixe représentative de cette chaîne de caractères.

**Expéditeur** : personne morale ou personne physique, utilisateur du Service de LReL.

**Fichier d'Édition** : fichier transmis à La Poste dans le cadre de la création de la commande distribuée par le facteur correspondant au contenu de la lettre.

**Heure Légale** : il s'agit de l'heure et de la date de Paris telle que définie par la réglementation en vigueur.

**Lettre Recommandée en Ligne (LReL)** : courrier établi électroniquement, conformément aux exigences de l'article 1369-8 du Code civil. La LReL après avoir été déposée électroniquement par l'expéditeur au travers de la solution mise à disposition par le Client est imprimée, affranchie en Lettre recommandée, acheminée puis distribuée par La Poste.

**Lettre Suivie en Ligne (LSeL)** : courrier déposé électroniquement par l'expéditeur au travers de la solution mise à disposition par le client, imprimé, affranchi en lettre suivie puis distribué par La Poste.

**Lettre Simple en Ligne (LeL)** : courrier déposé électroniquement par l'expéditeur au travers de la solution mise à disposition par le client, imprimé, affranchi en lettre simple puis distribué par La Poste.

**LR** : Lettre Recommandée qui prend dans les présentes CSU la forme d'une LReL (Lettre hybride).

**Preuve Électronique de Dépôt (PED)** : attestation informatique signée par La Poste dans le cadre de la LReL. Cette attestation comporte des informations relatives à l'identité de l'Expéditeur et du ou des Destinataire(s), de la date et de l'Heure Légale de dépôt. Cette preuve est conservée par La Poste pendant dix (10) ans.

**Preuve de distribution** : attestation pouvant être établie sous format électronique ou sous format papier, attestant que la LReL a bien été distribuée au Destinataire désigné par l'Expéditeur. Cette preuve est signée par le Destinataire et conservée par La Poste pendant dix (10) ans.

**Preuves** : les preuves électroniques sont au format PDF signé et sont délivrées dans le cadre du service LReL.

**Service** :

Service mis à disposition par La Poste au profit des Expéditeurs et des Destinataires.

Les LReL, LSeL et LeL nécessitent la mise à disposition de la PED (Pour la LReL uniquement), des prestations d'impression, de mise sous pli, d'acheminement et de distribution aux Destinataires désignés par l'Expéditeur. Le Service est accessible depuis l'étranger. Toutefois, les envois sont réputés effectués depuis la France métropolitaine et ne peuvent concerner que des Destinataires en France, y compris les DOM, à Monaco et Andorre.

**Site** : site Internet de La Poste accessible à l'adresse [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (tous clients) ou [www.lastation.laposte.fr/](http://www.lastation.laposte.fr/) (portail dédié aux clients entreprises).

**Signature électronique** : consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache (article [1367 du code civil](#)).

**Solution à Équiper ou Progiciel à Équiper** : Logiciel appelé à faire l'objet de Travaux d'Intégration.

**Solution Équipée ou Progiciel Équipé** : Logiciel ayant fait l'objet des Travaux d'Intégration et qui a fait l'objet d'une mise en production pour être rendue disponible aux Clients finaux. La version du logiciel qui fait l'objet d'une mise en production est dite « version équipée ».

**Support API** : Support technique chargé d'accompagner les développeurs dans le cadre de l'implémentation de l'API.

**Utilisateur** : Personne physique utilisant le service, soit au travers de PrépaFacile, soit d'une Solution Équipée pour envoyer des Lettres simples, suivies ou recommandées en ligne.

## ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions spécifiques d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles La Poste permet à l'Expéditeur

- ✓ D'envoyer des Lettres simples, suivies et recommandées en ligne (hybride).
- ✓ De suivre ces envois au travers de la Solution Équipée connectée via l'API depuis la prise en charge jusqu'à sa distribution auprès du Destinataire.

Le Client est obligatoirement un professionnel qui intègre l'API Lettre Recommandée afin de proposer un parcours d'envoi de Lettre simples, suivies et recommandée en ligne (hybride) à ses propres clients, il distribue les produits LReL, LSeL et LeL de La Poste.

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent à tout accès et toute consultation par un Expéditeur des services mis à disposition par La Poste.

## ARTICLE 3 : PREREQUIS POUR ACCEDER AUX SERVICES LREL LSEL LEL

Une LReL via Application ne peut être envoyée que par une personne disposant des prérequis suivants :

- ✓ D'un contrat avec le Client Distributeur
- ✓ D'un contrat lui permettant d'envoyer des LReL

## ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES SERVICES AU TRAVERS DE L'APPLICATION

Le Service LReL, LSeL et LeL permet aux Expéditeurs de créer :

- des Lettres Recommandées conforme aux termes de l'article [1365](#) et suivants du Code civil.
- des lettres suivies et des lettres simples.

La lettre est déposée en ligne, imprimée et mise sous pli par La Poste puis distribuée par le facteur.

La Poste se réserve la faculté d'apporter au Service de LReL toute modification qu'elle jugerait nécessaire ou souhaitable. Cette modification fera l'objet d'une information portée à la connaissance de l'Expéditeur selon la procédure définie à l'Article 5.2.

L'Expéditeur d'une lettre procède aux étapes suivantes :

### **Étape 1 : Soumission de la lettre par l'Expéditeur**

L'Expéditeur doit choisir les options spécifiques de ses envois (Type d'affranchissement, impression noir et blanc ou couleur, recto-verso ou recto, avec ou sans avis de réception, page porte adresse possible). Il soumet ses envois à l'Application mise à sa disposition par le Client Distributeur. Le Client Distributeur transmet à l'API les commandes effectuées par ses clients Expéditeurs.

### **Étape 2 : Choix des Destinataires**

L'Expéditeur soumet les coordonnées du (ou des) Destinataire(s) des envois.

Il a la faculté de soumettre les adresses des Destinataires de ses envois de Lettre Recommandée en Ligne au service de correction d'adresses proposé par La Poste. Ce service permet de contrôler la cohérence des données transmises par ce dernier par rapport aux normes d'adressage et propose le cas échéant une correction. En cas de détection d'une erreur dans la rédaction de l'adresse soumise par l'Expéditeur, celui-ci peut accepter ou refuser la proposition de correction effectuée par La Poste. Il reste dans tous les cas seul responsable de l'adresse des Destinataires de ses envois. Ce service est réservé exclusivement aux envois effectués par l'Expéditeur au travers de l'Application.

Un champ libre est laissé à la disposition de l'Expéditeur pour lui permettre d'inscrire une donnée de son choix étant précisé que cette donnée sera imprimée sur le bloc adresse de la lettre et sur l'Avis de réception le cas échéant.

### **Étape 3 : Préparation de l'envoi**

L'Expéditeur s'engage à transmettre un seul Document intègre et exempt de tout virus à partir de son logiciel au Service de LReL.

Le Document forme le contenu de la LReL. Il doit être au format suivant :

- Un fichier A4 au format PDF versions minimum 1.4 et suivantes.
- Le nombre maximum de pages du document et du fichier d'édition est de 90 pages soit 45 feuilles recto verso ou 45 pages si l'Expéditeur a fait le choix d'une impression en recto uniquement.
- Chaque Document doit laisser une marge de 15 mm à gauche.
- Au-delà de 6 000 plis déposés par jour pour l'API et de 2 000 pour Prépafacile, le Client doit informer La Poste 48h avant le dépôt pour assurer le respect des engagements éditiques.
- Au-delà d'un dépôt à 14h00, La Poste ne peut garantir le traitement (Impression, mise sous plis et acheminement) le jour même.
- La taille totale du Fichier d'édition est au maximum de 20 Mo.

En cas de non-respect des conditions ci-dessus, la commande sera rejetée par le système.

L'Expéditeur s'engage à vérifier le contenu du Document composé avant tout envoi au Destinataire.

### **Étape 4 : Choix des options**

L'Application propose les options suivantes :

- Choix entre un Avis de réception ou non pour les LReL;

- Choix d'un délai de distribution (Pour les LReL) :
  - Le délai standard de distribution d'une LReL, à partir duquel le pli imprimé entre dans le réseau postal est de trois jours ouvrés.
  - Le client peut s'il le souhaite choisir un délai de distribution de deux jours ouvrés :
- Choix entre un envoi couleur ou noir et blanc ;
- Choix entre une impression en recto seul, ou en recto verso ;
- La page porte adresse est possible pour les envois comportant moins de 4 feuilles strictement (hors ladite page porte adresse). Elle est obligatoire pour les envois supérieurs à 5 feuilles (Hors page porte adresse).
- La définition d'une adresse retour différente de l'adresse Expéditeur en cas de pli non distribué.

### **Étape 5 : Création et validation du Document**

L'Expéditeur est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'Édition. Le Service ne propose pas de fonctionnalité de visualisation et de validation du Fichier d'Édition par l'Expéditeur au travers de l'Application.

La Poste s'engage à respecter le format du document soumis au format PDF.

### **Étape 6 : Preuves (Pour la LReL uniquement)**

Preuve de dépôt unitaire : Le Service de LReL génère une preuve de dépôt unitaire pour chaque commande (Une commande pouvant comporter un pli si un destinataire est indiqué ou « N » plis pour « N » destinataires indiqués).

Preuve de dépôt globale : Le service permet également de générer une preuve de dépôt globale (Qui porte sur plusieurs commandes), à condition que les commandes soient toutes du même Client et déposées le même jour.

Preuve de contenu : le Service de LReL génère ensuite une preuve de contenu pour chaque pli. Celle-ci comporte en pièce jointe le fichier d'édition dit « Composé » : il comporte en plus du document initial, le bloc adresse complété et les marques techniques d'impression. L'objectif de ce fichier d'édition « Composé » est de refléter au mieux le résultat de l'impression. Cette preuve permet d'attester du contenu de la Lettre.

Preuve de distribution : elle est générée lors de la distribution du pli et conservée par La Poste.

Avis de réception : si l'option est choisie par l'Expéditeur, il est généré lors de la distribution.

Toutes les preuves sont numériques, au format PDF, scellées avec le cachet électronique de La Poste, procédé permettant de garantir l'intégrité de leur contenu et l'identité de leur auteur (La Poste).

Pour les preuves de distribution et les avis de réception, si elle y est contrainte, La Poste peut générer des preuves au format papier à la place des formats numériques.

Toutes les preuves numériques sont conservées 10 ans par La Poste, sauf la preuve de contenu qui est conservée 1 an.

Pendant 1 an, le Client a accès aux preuves de ses commandes, au-delà, il doit faire une demande d'accès aux preuves via le service client La Poste.

Il appartient au Client de conserver l'intégralité de ses preuves s'il souhaite y accéder au-delà d'un an. L'accès au stockage de La Poste via le service client ne permet d'accéder aux preuves d'une seule Lettre recommandée par demande et ne doit être utilisé qu'en cas exceptionnel (Perte...).

L'Expéditeur reconnaît et admet que le Service de LReL appose un numéro d'impression sur le Fichier d'Édition pour les besoins du Service. Cette intervention n'affecte en rien l'intégrité du Fichier d'Édition.

### **Étape 7 : Envoi**

Une fois que l'Expéditeur valide son choix, le logiciel du Client transmet au service les commandes de lettres ainsi validées.

### **Étape 8 : Suivi d'une lettre**

Le Service permet à l'Expéditeur de suivre ses envois.

Il peut suivre l'état de ses commandes via l'API, du dépôt en ligne jusqu'à l'impression et la remise en Poste du pli.

Il peut suivre via l'API de suivi de La Poste les étapes de distribution de ses plis.

### **Étape 9 : notification du destinataire (LReL uniquement)**

#### Description du service de notification

Le service de notification permet à l'expéditeur d'informer son destinataire de la présentation prochaine d'un pli remis contre signature. La notification est déclenchée par le flashage du pli en plateforme d'arrivée par La Poste.

- Choix des destinataires

Après s'être assuré au préalable du consentement de chaque destinataire, pour cet usage précis de notification, l'expéditeur communique à La Poste les coordonnées des destinataires dont il veut qu'ils soient notifiés. Ces informations de contact doivent être renseignées dans les champs prévus à cet effet lors de la commande. Les destinataires dont les coordonnées ne sont pas communiquées ne pourront pas être informés de l'envoi en cours d'un pli. Les destinataires dont les coordonnées sont erronées ne pourront pas non plus bénéficier du dispositif. Les Destinataires qui ne souhaitent plus être notifiés par La Poste doivent retirer leur consentement directement auprès de leur expéditeur.

- Facturation

La notification par email et/ou par SMS associée aux plis LReL est un service intégré à l'affranchissement.

- Disponibilité

La Poste met tout en œuvre pour rendre le service disponible à 95%, 24 heures/24 et 6/7 jours.

Les opérations de tests, contrôle et/ou maintenance ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées à tout moment. La Poste s'efforce de prévenir, dans la mesure du possible, par tous moyens, de leur survenance. La Poste ne saurait être tenue responsable des conséquences de ces opérations pour l'expéditeur.

- Accès et conservation des données liées à la notification

L'ensemble des données communiquées pour la réalisation du service de notification au destinataire est conservé, à des fins de gestion des preuves en cas de réclamation et de recours contentieux, treize (13) mois à compter de la date d'envoi des plis.

Les données à caractère personnel sont protégées et traitées dans les conditions de l'article 8 du présent Contrat.

### **Étape 10 : Réception de la lettre**

Le Fichier d'Édition est imprimé, en noir et blanc ou en couleur, recto simple ou recto verso selon les choix effectués par l'Expéditeur lors de sa création, et mis sous pli.

Le Service ne garantit aucunement que les nuances de gris, de noir ou de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par l'Expéditeur sur Le Site. Une feuille porte-adresse est insérée dans l'enveloppe si l'Expéditeur a choisi cette option ou si le nombre de feuille l'impose. Selon le nombre de feuilles constituant la lettre, l'enveloppe à fenêtre utilisée est au format DL (1/3 A4) ou C4 (A4). À partir de partir de 5 feuilles, le format d'enveloppe C4 est automatiquement sélectionné.

La lettre est distribuée par le facteur à son Destinataire ou son mandataire. Pour les LReL il capte à ce moment la signature du Destinataire ou de son mandataire qui sera apposée sur les preuves numériques.

Le processus suivi par le Document répond aux règles générales de La Poste pour les envois recommandés traditionnels. Les dispositions des Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les Conditions spécifiques d'utilisation applicables à la Lettre recommandée disponibles sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr) sont applicables.

## **ARTICLE 5 : HIERARCHIE - ACCEPTATION ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIERES**

### **5.1 Hiérarchie**

Les relations contractuelles entre La Poste et ses clients comprennent, par ordre hiérarchique décroissant :

- Les présentes Conditions d'Utilisation ;
- Les conditions spécifiques de la Lettre recommandée disponibles sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) pour la LReL / Les conditions spécifiques du Courrier Suivi de La Poste (accessibles sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr)) pour la LSeL
- Les conditions générales de vente courrier-colis disponibles sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) pour la LReL, LSeL et LeL.

Les présentes conditions dérogent aux conditions générales de vente des prestations courrier-colis de La Poste et aux Conditions Spécifiques de Vente de la Lettre recommandée, lettre suivie ou lettre simple, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

Toutes conditions contraires proposées par l'Expéditeur, notamment ses propres conditions d'achat, sont, à défaut d'acceptation expresse par La Poste, inopposables à La Poste, quel que soit le moment où elles ont pu être portées à la connaissance de La Poste.

### **5.2 Modification des conditions spécifiques d'utilisation et générales de vente**

Les conditions spécifiques d'utilisation et conditions générales susvisées peuvent être modifiées à tout moment par La Poste. Elles entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne sur le Site [http://www.laposte.fr/](http://www.laposte.fr) et s'appliquent aux plis déposés à compter de cette date.

## **ARTICLE 6 : ACCES A LA LREL VIA APPLICATION**

La Poste s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à assurer un taux de disponibilité de quatre-vingt-quinze pour cent, et que celle-ci soit accessible 24/24 heures et 7/7 jours. Néanmoins, les opérations de tests, contrôle et/ou maintenance ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées par La Poste à tout moment. La Poste s'efforce de prévenir, dans la mesure du possible, par tous moyens, de la survenance d'une telle opération. La Poste ne saurait être tenue responsable de toute conséquence en résultant pour tout Expéditeur.

Il appartient aux Expéditeur de s'équiper de manière appropriée, notamment en matière informatique et de communications électroniques, pour accéder à l'Application et de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger contre toute atteinte ou dommage ses données, logiciels stockés sur, en provenance ou à destination de son équipement informatique.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation de l'Application, ainsi que toute autorisation nécessaire y afférente, sont et restent à la charge des Expéditeurs.

Tout Expéditeur reconnaît connaître et comprendre Internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et 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.

## **ARTICLE 7 : ACCES ET CONSERVATIONS DES DONNEES LIEES AUX LETTRES ENVOYEEES**

L'Expéditeur peut télécharger, avant le terme effectif des relations contractuelles qui le lie à La Poste, l'ensemble des lettres et des Preuves numériques qu'il a déposées. Dans la limite des délais indiqués ci-dessus dans la description des preuves.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant les durées mentionnées ci-dessus, durées nécessaires à la gestion ultérieure des Preuves et à leur accès.

En tout état de cause, en cas de fermeture du Compte, l'Expéditeur conserve la titularité des données qu'il a confiées à La Poste.

## **ARTICLE 8 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

### **8.1 Traitements de Données à caractère personnel par le Prestataire**

L'Expéditeur est le responsable de traitement des données personnelles des Destinataires des envois assurés par le Service. L'Expéditeur s'engage à se conformer à l'ensemble des dispositions relatives au Règlement européen, 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 Avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi du 22 juin 2018 et notamment à informer les Destinataires.

Dans le cadre du bon fonctionnement de l'API, l'Expéditeur fournit à La Poste les données personnelles nécessaires à l'envoi de LReL, de LSeL ou de LeL, à partir de son Compte personnel. La Poste traite les données personnelles fournies par l'Expéditeur pour son compte pour permettre l'envoi de LReL, LSeL et LeL via l'utilisation de l'API et à ce titre, s'engage en sa qualité de sous-traitant à se conformer aux dispositions prévues par l'article 28 du RGPD, parmi lesquelles :

- Ne procéder au traitement de Données à caractère personnel que selon les instructions de l'Expéditeur et informer ce dernier si une instruction lui paraît contraire à la réglementation sur la protection des données ;
- Aider l'Expéditeur ou le Client, sous réserve d'en être informé, dans toute la mesure du possible, 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 ;
- Informer le Client ou l'Expéditeur de toute demande qui lui serait adressée directement et plus généralement de tout événement affectant significativement le traitement des Données à caractère personnel.

### **8.2 Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel**

Le Prestataire prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel.

Le Prestataire s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard des risques identifiés par le Client et communiqués au Prestataire.

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- Mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de protéger les Données à caractère



personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé ;

- Ne rendre accessibles et consultables les Données à caractère personnel traitées qu'aux seuls personnels dûment habilités en raison de leurs fonctions et qualité, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions ;
- Notifier au Client, sous 48 heures à partir du moment où il en a connaissance, toute violation de Données à caractère personnel.

Dans ce contexte le Prestataire communiquera au Client tous les éléments dont il dispose concernant les conditions entourant cette violation de Données à caractère personnel et notamment la nature et l'étendue des Données à caractère personnel impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles la violation a eu lieu.

### **8.3 Communication à des tiers**

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

Le Prestataire informera le Client de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de l'application de dispositions légales ou réglementaires.

La Poste a confié les opérations de maintenance des applications traitant ces données à un prestataire informatique européen dont certaines équipes sont situées au Maroc Ce transfert de données est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission par la Commission Européenne entre La Poste et ce prestataire.

### **8.4 Transferts de Données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne**

Dans l'hypothèse où le Prestataire réaliserait tout ou partie du traitement de Données à caractère personnel en dehors du territoire d'un pays membre de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays reconnu comme adéquat par l'Union Européenne – y compris l'hébergement – il s'engage à encadrer le transfert des Données à caractère personnel par des garanties appropriées, notamment des clauses types adoptées par la Commission Européenne.

Dans les cas où le Prestataire aurait recours à la sous-traitance de tout ou partie du traitement de Données à caractère personnel, il s'assure qu'aucune information à caractère personnel n'est transférée hors de l'Union Européenne, de l'EEE ou d'un pays reconnu comme adéquat par ses propres sous-traitants ou partenaires sans un encadrement par des garanties appropriées. Ces garanties seront préalablement portées à la connaissance du Client.

### **8.5 Conservation des Données à caractère personnel**

Au terme du Contrat et sauf obligation légale de conservation, le Prestataire s'engage à restituer ou à détruire, selon les instructions et dans les délais indiqués par le Client, l'ensemble des Données à caractère personnel traitées. Dans le cas d'une destruction des Données à caractère personnel, celle-ci pourra, à la demande du Client, être attestée par un procès-verbal de destruction.

### **8.6 Audit**

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct du Prestataire, afin de s'assurer du respect des obligations du Prestataire.

Il est convenu entre les Parties que 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 du Prestataire. Dans ce cas, le Client communiquera au Prestataire au moins un mois avant toute demande d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, le Prestataire pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, le Prestataire sera réputé avoir satisfait le droit d'audit du Client.

Le Prestataire pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

Le Prestataire collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder à tous sites, installations informatiques, outils et moyens du Prestataire utilisés pour rendre les prestations.

## 8.7 Exercice des droits

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en écrivant à La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne CEDEX ou à l'adresse mail [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr) en joignant une copie recto d'une pièce d'identité. La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que la personne concernée peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

La personne concernée a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 9 : OBLIGATIONS DE LA POSTE

### 9.1 Obligations générales

La Poste recommande à chaque Client de prendre toutes les précautions nécessaires en matière de sécurité informatique (utilisation d'un anti-virus, d'un firewall, etc.) et de faire preuve de prudence et de bon sens lors de l'utilisation de L'API.

La Poste se réserve la faculté de suspendre l'accès à l'API lorsqu'elle estime qu'un événement susceptible d'en affecter le fonctionnement ou l'intégrité le nécessite ou lors de ses opérations de maintenance, et ce, pour la durée nécessaire à l'intervention envisagée. Le cas échéant, dès qu'elle aura connaissance des dates d'interventions programmées, La Poste s'engage à prévenir les Clients dans les meilleurs délais, par tout procédé à sa convenance et à réduire la période d'indisponibilité durant la journée. Toutefois, cette suspension ne peut en aucun cas engager la responsabilité de La Poste et n'ouvre droit à aucune indemnité.

La Poste s'engage à :

- Respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par voie de télécommunication et dont la violation est sanctionnée par les dispositions des articles 226-15 et 432-9 du Code Pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n°91-646 du 10 juillet 1991 et des articles L6 et L6.1 du code des postes et communications électroniques (CPCE) ;
- Prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité et la confidentialité du paiement en ligne ;
- Protéger la confidentialité et l'intégrité des clés privées de signature utilisées par La Poste pour le Service ;
- Permettre à l'Expéditeur d'accéder à son Compte ou aux documents contenus dans le

- Compte durant les délais fixés à l'Article 6 (étape 6.1) des présentes ;
- Assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des documents contenus sur le Compte du Client et, plus généralement, toutes les informations communiquées par le Client, y compris les données personnelles.

Les ressources humaines mises en œuvre sont celles habituelles de La Poste, y compris ses agents assermentés, ainsi que celles de ses sous-traitants.

La Poste ne connaît en aucune façon le contenu des Documents qui lui sont transmis.

La Poste est seule responsable des ressources humaines qu'elle affecte à la bonne exécution de ses obligations.

La Poste est seule responsable de l'ensemble des choix, des moyens logistiques, sécurité, techniques, informatiques, réseaux, progiciels et logiciels qu'elle met en œuvre pour garantir au Client l'exécution complète de ses obligations.

Elle n'est cependant pas responsable de l'ensemble des choix, moyens logistiques, techniques informatiques réseau, progiciels et logiciels que le Client met en œuvre auprès de l'Expéditeur.

## 9.2 Obligations relatives à la LReL

La Poste s'engage à remettre les Documents, objets du Service de LReL, à leurs Destinataires, matérialisés sous forme papier et acheminés par le facteur, dans les délais habituels et les conditions postales de la mise à disposition des Lettres Recommandées, lettres suivies et lettres simples, sous la réserve expresse du format du Document initial utilisé par l'Expéditeur.

Si elle est déposée par l'Application avant 14h00 (heure du serveur de La Poste) hors Samedi, Dimanche et Jours Fériés, la lettre sera matérialisée et son acheminement physique débutera le jour même ; dans le cas contraire, la lettre est matérialisée et acheminée le premier jour ouvré suivant.

## ARTICLE 10 : GARANTIE

La Poste fait ses meilleurs efforts pour que le Service soit fourni selon les règles de l'art et les usages en vigueur, conformément à la Documentation, notamment en termes de volume, de délais de traitement et de fidélité d'impression pour les lettres. À ce titre, La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Service à répondre à des attentes ou besoins particuliers de tout Expéditeur. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Service.

Pour les LReL, LSeL et LeL, compte tenu de la transmission des Fichiers d'Édition au moyen d'outils informatiques et par la voie des communications électroniques, l'Expéditeur reconnaît et accepte que de légères modifications de couleur interviennent entre la version électronique du document qu'il transmet et la version papier de la lettre. La Poste n'est aucunement engagée par la visualisation qui pourrait être faite, le cas échéant, de la lettre par l'Expéditeur notamment, sur la solution équipée lors du dépôt du Fichier d'Édition par l'Expéditeur. Cette visualisation ne constitue aucunement un engagement contractuel souscrit par La Poste au profit de l'Expéditeur.

La Poste, vis-à-vis de l'Expéditeur, garantit la sécurité de ses seuls matériels et logiciels utilisés, sachant que ceux-ci peuvent être sous la responsabilité effective d'un tiers ou d'une filiale.

La Poste s'engage à mettre en œuvre les mesures et moyens nécessaires pour préserver l'intégrité et la disponibilité des informations et données qui lui sont communiquées par l'Expéditeur ou qui sont générées à la demande de l'Expéditeur.

La Poste n'est pas tenue à une obligation de conseil quant au caractère adapté ou non du Service choisi au regard des besoins exprimés par l'Expéditeur.

**ARTICLE 11 : RESPONSABILITE DE L'EXPEDITEUR**

Il utilise le Service sous son entière et exclusive responsabilité. Le Service décline toute responsabilité quant au contenu et à l'usage fait de LReL, LSeL ou LeL envoyées ou reçues.

L'Expéditeur qui appose une Signature électronique pour signer des Documents envoyés par le biais du Service le fait sous sa seule responsabilité, étant précisé que ladite Signature ne sera pas retranscrite par le Service (Lettre papier distribuée par le facteur).

IL est seul responsable :

- De l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter et utiliser le Service ;
- De l'usage qui en est fait ;
- De l'usage du Service conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur et aux bonnes mœurs.

Il est responsable de l'utilisation de ses Éléments d'identification pour accéder au Service.

Il est responsable de tous les dommages causés par lui-même, au Service et/ou au Destinataire. Le Client s'engage à indemniser la Poste en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts, dont le Service ferait l'objet à la suite du non-respect des présentes dispositions ou aux dommages causés à autrui ou à lui-même par les documents que qu'il aurait diffusés en utilisant le Service. Il garantit le Service de toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits à la suite de l'utilisation faite par l'Expéditeur dudit Service, ou à la suite des mesures prises par La Poste pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par une victime.

Il est responsable de tous les dommages qui peuvent découler de la communication de données et/ou documents erronés ou incomplets, notamment de la validation d'un Document ou d'un Fichier d'Édition électronique erroné.

L'Expéditeur est seul responsable de toute modification opérée sur son Compte.

Les données nécessaires à la composition de la lettre relèvent de la seule responsabilité de l'Expéditeur. Il est seul responsable de l'envoi de données confidentielles ou soumises au secret professionnel, au moyen du Service.

IL est responsable, au même titre que le Destinataire, des opérations de vérification et d'acceptation de la lettre qui leur incombent en application des présentes.

L'Expéditeur fait son affaire et est seul responsable de l'archivage des Documents et des Preuves ainsi que des éléments y attenants au-delà de la durée d'archivage lorsqu'ils recourent aux Comptes mis à disposition.

**ARTICLE 12 : RESPONSABILITE DE LA POSTE**

La Poste est tenue à une obligation de moyens. Elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour fournir le Service conformément aux présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation.

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Service à répondre à des attentes ou besoins particuliers de tout Expéditeur. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de du Service.

La Poste décline toute responsabilité à l'égard de l'usage qui est fait du service par tout Expéditeur, en ce compris mais, sans s'y limiter, la véracité des informations communiquées au public.

Le Service n'assume aucun engagement ni responsabilité quant à la forme, la suffisance, l'exactitude, l'authenticité, la falsification ou l'effet juridique des données saisies lors de l'inscription au Service.

Les Services ne sont pas responsables du contenu ou de la validité des lettres échangées entre l'Expéditeur et le Destinataire.

En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de programmes informatiques subis par l'Expéditeur qui pourraient résulter de l'inexécution des présentes conditions spécifiques, lesquels préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect.

La Poste ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Expéditeur ou, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

La Poste ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci ou d'une perturbation dans leur exécution si ce manquement est dû à un cas de force majeure. Dans ce cas, La Poste informera l'Expéditeur et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation créée.

La Poste n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de diffusion dudit Site, ainsi que de la continuité, pérennité, conformité, compatibilité ou performance de ceux-ci ou à l'absence de bugs.

La Poste n'est pas considérée comme responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers des éléments d'identification confidentiels attribués au client.

La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'une LReL dans les conditions prévues à l'article L7 du Code des Postes et Communications Électroniques. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnée, toutes causes confondues, au plus faible des deux montants suivants : soit au montant de l'indemnisation déterminée par le niveau de garantie R1 de la Lettre Recommandée, soit au montant payé par l'Expéditeur au titre du Service de LReL.

En outre, La Poste n'assume aucun engagement ni responsabilité :

- Quant à l'utilisation du Service de LReL par l'Expéditeur non conforme à la réglementation en vigueur relative à la protection des logiciels ;
- Quant à l'usure normale des médias informatiques de l'Expéditeur, ou à la détérioration des informations portées sur les dits médias informatiques due à l'influence des champs magnétiques ;
- Quant à la vérification et l'acceptation du Document finalisé par l'Expéditeur dans les conditions définies dans les présentes Conditions spécifiques ;
- Quant à la conservation du Document, des Preuves, de l'Empreinte informatique et des éléments y attenants au-delà de la période d'archivage définie à l'article 7.

**ARTICLE 13 : ÉLÉMENTS DE PREUVE**

La Poste et l'Expéditeur entendent fixer, dans le cadre du Service de LReL, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

La Poste et l'Expéditeur acceptent qu'en cas de litige les Éléments d'identification confidentiels utilisés, les paramètres renseignés dans le cadre du Service LReL soient admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'identification qu'ils expriment.

La Poste et l'Expéditeur acceptent qu'en cas de litige, les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir de son Compte soient admissibles devant les tribunaux et fassent la preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

La Poste et l'Expéditeur acceptent en cas de litige, que les Contremarques de temps, les LReL, les Preuves, les Empreintes informatiques, le Fichier d'Édition et les journaux de connexion soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

**ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE**

En aucun cas, la responsabilité de La Poste ne saurait être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ceux inclus dans les clauses contractuelles des présentes Conditions :

Grève totale ou partielle, lock-out, émeute, trouble civil, insurrection, guerre civile ou étrangère, risque nucléaire, embargo, confiscation, capture ou destruction par toute autorité publique, intempérie, épidémie, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, 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 des présentes Conditions.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant des présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation et notamment l'accès ou l'utilisation du Service de LReL par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des présentes Conditions spécifiques. À partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer les Éditeurs de l'existence de ce cas de force majeure qui font leur affaire d'informer leurs propres clients ;
- De rétablir un accès, même dégradé, au Service ;
- Ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Clients de retrouver un accès à leurs Comptes.

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par La Poste pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de La Poste.

## **ARTICLE 15 : TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES**

Le Service de LReL assure la traçabilité de tous les échanges tels que décrits respectivement dans l'article 4 des présentes. À cet effet, le Service respecte les prescriptions légales applicables en matière de collecte des données de connexion, notamment les dispositions découlant de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique et de son Décret d'application, de la convention sur la cybercriminalité applicable sur le territoire français (loi de ratification du 19 mai 2005) et de la loi Informatique et Libertés.

Les opérations sont enregistrées et horodatées puis journalisées.

Le Service de LReL s'engage à délivrer des Contremarques de temps fiables conformément à l'article 1127-5 du Code civil et aux exigences de l'ANSSI.

## **ARTICLE 16 : SOUS-TRAITANCE**

La Poste a la faculté de sous-traiter tout ou partie des obligations mises à charge au titre des présentes, sans qu'il soit besoin de solliciter l'accord préalable du Client qui y consent par avance. La Poste demeure responsable de la totalité du Service.

## **ARTICLE 17 : VALIDITE**

Si l'une quelconque des présentes dispositions est déclarée nulle ou sans objet en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite. Les autres dispositions garderont cependant toute leur force et leur portée, sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la stipulation non valide.

La Poste et le Client pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les dispositions invalidées par voie d'avenant. En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses des présentes conditions, les clauses prévaudront sur les titres.

## **ARTICLE 18 : RECLAMATION**

### **18.1 Réclamations liées à une défaillance technique de l'Application**

Toute réclamation liée à l'accès et au fonctionnement de l'Application et du compte de l'Expéditeur devra être adressée directement au service technique du Client.

### **18.2 Réclamations liées aux Services**

Le Client gère directement les réclamations de ses Expéditeurs pour les envois issus d'envois effectués au travers du Progiciel équipé. Dans ce cadre, le Client transmet les éléments nécessaires au service client de La Poste pour lui permettre de traiter ses réclamations pour tout défaut dans l'exécution du service.

Afin d'éviter toute réclamation tardive, et notamment pour permettre à La Poste de préserver tous les éléments de preuve, l'Expéditeur devra notifier à La Poste qu'il entend mettre en œuvre sa responsabilité. Cette notification devra, à peine de forclusion, indiquer de manière précise les erreurs, manquements ou retards constatés et devra être adressée au plus tard dans l'année suivant la survenance de l'événement susceptible d'engager la responsabilité de La Poste.

La Poste s'engage à prendre en compte la réclamation de tout Expéditeur conformément aux stipulations de l'article 6 des Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste.

**ARTICLE 19 : COORDONNEES DU SERVICE CLIENT**

Pour toute demande d'information ou réclamation relative au Service ou aux Lettres envoyées via ces Services, l'Expéditeur peut contacter le service client par téléphone au 3634.

**ARTICLE 20 : COORDONNEES DU SUPPORT API**

Pour toute demande d'information de nature technique ou fonctionnelle portant sur l'API Lettre simple, suivie et recommandée en ligne, le Client peut contacter le Support API en adressant un mail à l'adresse [support.api@laposte.fr](mailto:support.api@laposte.fr).