



## **Politique de Confidentialité du Compte InPost**

Applicable à partir du: 18.05.2026

Nous souhaitons vous expliquer les règles applicables au traitement de vos données personnelles dans le cadre de l'utilisation de notre application mobile. L'utilisation de notre application est possible en créant un Compte InPost. Vous trouverez ci-dessous des informations détaillées, qui indiquent notamment quelle société du Groupe Integer Capital est responsable en fonction des traitements utilisés.

### **Comment ce document est-il structuré et comment l'utiliser**

#### **Partie I — Politique de Confidentialité du Compte InPost**

Dans la Partie I, nous souhaitons vous présenter les principes de base du traitement des données personnelles.

1. Nous respectons votre vie privée et veillons à la protection de vos données personnelles.
2. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?
3. Dans quels cas, pouvons-nous traiter vos données personnelles ?
4. Quelles données personnelles sont traitées et à quelles fins ?
  - 4.1. Compte InPost
  - 4.2. Sécurité
  - 4.3. Finalités analytiques et amélioration de la qualité du service
5. Informations complémentaires sur le traitement
  - 5.1. Traitement des données personnelles des mineurs
  - 5.2. Clôture du Compte InPost
  - 5.3. Suppression des données personnelles
  - 5.4. Sécurité des données personnelles
6. À qui sont communiquées vos données personnelles ?
7. Vos droits
8. Modifications de la Politique de Confidentialité



## **Partie II — Annexes régionales :**

Dans cette partie, vous trouverez des informations détaillées sur les services et le traitement des données personnelles y afférent, applicables au pays sélectionné

.

Annexe A1 — Services fournis en Pologne

Annexe A2 — Services fournis en France

Annexe A3 — Services fournis en Italie

Annexe A4 — Services fournis en Espagne

Annexe A5 — Services fournis au Portugal

Annexe A6 — Services fournis au Royaume-Uni

Annexe A7 — Services fournis en Belgique

Annexe A8 — Services fournis au Grand-Duché de Luxembourg

Annexe A9 — Services fournis aux Pays-Bas

## **PARTIE I**

### **I. NOUS RESPECTONS VOTRE VIE PRIVÉE ET VEILLONS À LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

#### **Introduction — Dans quels cas cette Politique de Confidentialité est-elle applicable ?**

1. Si vous utilisez un Compte InPost, la présente Politique de Confidentialité vous explique comment nous traitons vos données personnelles.

Dans la Partie I, nous détaillons comment nous traitons vos données personnelles pour la gestion de votre Compte InPost. Les services supplémentaires disponibles dans le cadre du Compte InPost peuvent varier selon le pays. Des informations à leur sujet sont disponibles dans la Partie II — dans la section dédiée au pays concerné.

2. Nous avons rédigé la présente Politique de Confidentialité pour vous expliquer comment sont traitées vos données personnelles. Vous y trouverez notamment :

- a. quelle société agit en tant que Responsable du traitement ?
- b. quelles données personnelles sont traitées ?
- c. comment et à quelles fins ces données personnelles sont-elles traitées ?
- d. à qui et où ces données personnelles sont-elles transférées ?
- e. quels sont vos droits et la manière dont ils peuvent être exercés.

3. Nous reconnaissons que la lecture de conditions générales ou de la politique de confidentialité n'est pas une activité agréable. Pour autant, nous vous recommandons vivement de prendre connaissance de notre politique de confidentialité afin de connaître vos droits et de pouvoir les exercer, mais également de connaître les modalités et les raisons pour lesquelles vos données personnelles sont traitées.

#### **4. Quelques termes de base :**

**Application** — Il s'agit de notre application disponible en version mobile et/ou web, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte Utilisateur. Selon le marché, l'application peut être commercialisée sous différents noms de marque.

**Données Personnelles** — Au sens du RGPD, les données personnelles désignent toutes les informations vous concernant qui permettent votre identification directe (ex. : votre adresse e-mail) et indirecte (ex. : votre activité sur un site web donné). Nous pouvons obtenir vos données personnelles, telles que votre nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail et adresse de livraison, auprès de vous-même lors de l'enregistrement d'un Compte InPost ou de l'utilisation des services numériques InPost.



**RGPD** — Règlement (UE) 2016/679 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données). Le RGPD impose des obligations spécifiques aux entités qui utilisent des données personnelles (tant pour leur propre compte qu'au nom d'une autre entité). Le RGPD garantit l'exercice de vos droits relatifs à la protection des données personnelles — vous pouvez en savoir plus en consultant le chapitre 6.

**Compte Utilisateur ou Compte InPost** — Profil créé par vous-même, qui nous permet de vous identifier dans nos services numériques d'une part et qui vous permet d'utiliser notre application mobile et d'autres services d'autre part, sans nécessiter d'inscription supplémentaire.

**Région assignée** — Désigne le pays associé à votre Compte Utilisateur lors de votre inscription, qui détermine les services applicables, le cadre juridique ainsi que l'Annexe régionale pertinente (Partie II — Annexes régionales).

**Utilisateur** — Vous désigne directement ainsi que les autres personnes utilisant nos services. Dans cette Politique, de confidentialité, nous nous adressons directement à vous, les autres personnes qui utilisent nos services sont désignées par le terme « utilisateurs ».

**Locker** — Un dispositif automatisé en libre-service appartenant à notre réseau et équipé de casiers permettant aux clients de retirer ou d'envoyer des colis. Selon le marché, ce dispositif peut être commercialisé sous un nom commercial local (ex. Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay), tout en proposant les mêmes fonctionnalités essentielles.

**Politique de Confidentialité** — Un document dans lequel nous décrivons la manière dont nous traitons vos données personnelles dans le cadre de nos services spécifiques disponibles sur le(s) marché(s) que vous avez pu sélectionner.

**UK RGPD** — Désigne le Règlement Général sur la Protection des Données du Royaume-Uni, tel qu'intégré dans le droit britannique par le European Union (Withdrawal) Act 2018 et complété par le Data Protection Act 2018. Il définit les règles relatives à la collecte, l'utilisation, le stockage et la protection des données personnelles par les organisations au Royaume-Uni.

5. Les termes non définis ci-dessus et écrits avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions générales d'utilisation applicables.

6. Nous utilisons des cookies et des technologies similaires pour vous offrir une utilisation pratique et sécurisée de nos services. Nous vous encourageons à ce titre à consulter notre Politique cookies. (<https://terms.inpost-group.com/cookie-policy>), dans laquelle vous trouverez des informations détaillées sur leur fonctionnement et les options de gestion des paramètres.



## 2. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

**2.1.** Selon le type de service fourni, le responsable de traitement Responsable de traitement de vos données personnelles est la société compétente de notre groupe (ci-après dénommée « le Responsable de traitement »).

**2.2.** Dans le cadre de l'utilisation du Compte InPost par l'Utilisateur, la fourniture de données personnelles est volontaire, mais nécessaire pour utiliser les fonctionnalités et services proposés par InPost.

**2.3.** Selon le type de service fourni, le Responsable du traitement de vos données personnelles peut être l'une ou l'autre des entités suivantes agissant en qualité de Responsables du traitement de vos données personnelles. Vous trouverez ci-dessous, la liste de ces entités avec leurs coordonnées respectives, y compris celles de leurs Délégués à la Protection des Données (DPOO) désignés.

### **Pologne**

**InPost sp. z o.o. (« InPost »)** Siège social : ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovie, Pologne

Vous pouvez contacter le Responsable du traitement par les canaux suivants :

- par téléphone : +48 722 444 000 ou +48 746 600 000,
- par courrier postal : ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovie, Pologne,
- via le Formulaire de contact : <https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>,
- via le chat, disponible sur : [inpost.pl/kontakt](https://inpost.pl/kontakt).

InPost a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO), que vous pouvez contacter via les canaux de communication indiqués ci-dessus. Vous pouvez nous contacter par ces canaux uniquement si vous souhaitez exercer vos droits — (cf : section « 7. Vos droits »).

### **France, Belgique, Pays-Bas et Luxembourg**

**Mondial Relay SASU** Siège social : 1, avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, France

Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) comme suit : par courrier postal : DPO Mondial Relay, Direction juridique et conformité, 1, avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, France

- par e-mail, à l'adresse applicable à votre pays :
  - France : [dpo@mondialrelay.fr](mailto:dpo@mondialrelay.fr)
  - Belgique : [dpo.belgium@mondialrelay.be](mailto:dpo.belgium@mondialrelay.be)
  - Luxembourg : [dpo.luxembourg@mondialrelay.lu](mailto:dpo.luxembourg@mondialrelay.lu)
  - Pays-Bas : [dpo.netherlands@mondialrelay.nl](mailto:dpo.netherlands@mondialrelay.nl) ;

### **Italie**

**Locker InPost Italia s.r.l.** Siège social : Viale Cassala 30, 20143 Milan, Italie

Locker InPost Italia S.r.l. a désigné son Délégué à la Protection des Données (DPO) conformément aux articles 37, 38 et 39 du RGPD. Le DPO peut être contacté à l'adresse e-mail : [dpo.italia@inpost.it](mailto:dpo.italia@inpost.it).



## Espagne

Les entités suivantes agissent conjointement en qualité de Responsables du traitement en Espagne et sont collectivement désignées sous le nom de « Groupe InPost Espagne » :

1. INPOST SPAIN, S.L.U. Adresse : Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131, P.6, 08028 Barcelone
2. MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA Adresse : Cami De Les Oliveres Num. 1, 08800 - (Vilanova I La Geltru), Barcelone
3. SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION SA Adresse : Avda De Suiza 26, 28000 - Madrid

Le Groupe InPost Espagne a désigné son Délégué à la Protection des Données (DPO) conformément à l'article 37 du RGPD et à l'article 34 de la LOPDGDD. Le DPO peut être contacté :

- par e-mail : [dpo.iberia@inpost.es](mailto:dpo.iberia@inpost.es) ,
- par courrier postal : Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131, P.6, 08028 Barcelone, Espagne.

## Portugal

**MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL** Siège social : Rua Coronel Edgar Pereira Da Costa Cardoso Nr. 3, Frac. E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugal

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL a désigné son Délégué à la Protection des Données (DPO) conformément à l'article 37 du RGPD. Le DPO peut être contacté à :

- l'adresse e-mail : [dpo.iberia@inpost.es](mailto:dpo.iberia@inpost.es) ,
- par courrier postal : Alverca do Ribatejo (Rua Cor. Edgar Pereira Da Costa Cardoso, 3 E, 2615-360).

## Royaume-Uni

**InPost UK Limited** Siège social : Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Royaume-Uni, W1W 7PA

InPost UK Limited a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO). Vous pouvez contacter le bureau du DPO par les méthodes suivantes :

- par e-mail : [datateam@inpost.co.uk](mailto:datateam@inpost.co.uk) ,
- par courrier postal : À l'attention du Délégué à la Protection des Données, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, W1W 7PA, Royaume-Uni.

## 3. DANS QUELS CAS POUVONS-NOUS TRAITER VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

**3.1.** Nous pouvons traiter vos données personnelles sur les bases suivantes :

**3.1.1. consentement (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD) :** Si vous nous donnez votre consentement, nous traiterons vos données personnelles pour la finalité spécifique à laquelle vous avez consenti. Cette base est utilisée, par exemple, lorsque vous complétez votre compte avec des données facultatives. Veuillez noter que, lorsque le



consentement constitue la base juridique la plus appropriée pour le traitement, celui-ci est entièrement volontaire et peut être retiré à tout moment.

**3.1.2. contrat (article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD) :** Lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie, ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.

**3.1.3. obligation légale (article 6, paragraphe 1, point c) du RGPD) :** Lorsque le traitement de vos données personnelles est nécessaire au respect de nos obligations légales (ex. : à des fins fiscales et comptables, découlant des dispositions du droit applicable).

**3.1.4. intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD) :** Nous pouvons traiter vos données personnelles lorsque cela est nécessaire à la poursuite de nos intérêts légitimes, tant que ces intérêts ne prévalent pas sur vos propres droits et intérêts. Cela concerne notamment le traitement lié au support client, à l'amélioration ou au développement de nos services, ainsi qu'à des fins de sécurité, y compris la prévention de la fraude.



#### 4. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ET À QUELLES FINS ?

Selon votre relation avec InPost, y compris selon le service que vous utilisez, nous traiterons vos données personnelles aux fins suivantes :

##### 4.1. COMPTE INPOST

###### Finalités et bases légales du traitement :

###### 1. Création du Compte InPost

**Base légale du traitement :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD ; consentement — article 6(1)(a) du RGPD (en ce qui concerne les données fournies à titre facultatif).

Gestion et maintien du Compte InPost, possibilité d'authentification de l'Utilisateur au sein des services disponibles via le Compte InPost, y compris selon le pays de l'utilisateur :

1.1 Services postaux, d'expédition et de transport en Pologne et dans d'autres pays (expéditions, retours, collectes et prolongations de stockage de colis) ;

1.2 Services supplémentaires propres à la Région assignée (tels que les programmes de fidélité) ; ces services sont décrits dans la Partie II dans les sections dédiées aux différents pays.

**Base légale du traitement :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD.

###### 2. Examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations relatives aux services fournis par InPost — article 6(1)(c) ou (b) du RGPD.

###### 3. Exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD.

###### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone, adresse e-mail ;
- données d'adresse et de contact : prénom, nom, adresse de livraison, informations de livraison y compris les informations fournies par vous (ex. : commentaires concernant la livraison, adresse de facturation, Locker préféré) ;

Données du Compte InPost, notamment : la date de création du Compte, l'historique des activités effectuées au sein du Compte, l'historique des consentements exprimés et des



déclarations acceptées (ex. : consentements marketing, acceptation des Conditions générales d'utilisation des Services du Compte InPost, confirmation du respect des restrictions relatives aux articles interdits ou non remboursables), la langue de l'application, la région sélectionnée, les informations relatives à une session active.

À l'heure actuelle, il n'est pas possible de modifier le numéro de téléphone, celui-ci constituant votre identifiant unique dans notre système. Si vous souhaitez modifier votre numéro de téléphone, vous devez créer un nouveau Compte InPost.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne fourniture du service, et après son terme — pas plus longtemps que le délai de prescription des demandes, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales — y compris le Code civil polonais — prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

## 4.2. SÉCURITÉ

### **Finalités et bases légales du traitement :**

Prévention, détection et gestion des violations de données personnelles, des incidents de sécurité des informations, et autres considérations de sécurité nécessaires au bon fonctionnement des services en ligne.

Les données personnelles peuvent être traitées par nos soins lors de l'analyse d'incidents ou de violations (suspectées) :

1. pour analyser, enquêter, documenter et signaler des incidents individuels ;
2. pour préparer des analyses et des rapports sur l'état de la sécurité ;
3. pour établir, exercer et/ou défendre des demandes légales.

### **Base légale du traitement :**

L'intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à assurer la sécurité et à élucider les incidents ou violations — article 6(1)(f) du RGPD ou obligation légale — article 6(1)(c) du RGPD (en l'absence d'obligation légale spécifique, le traitement de vos données personnelles à des fins de sécurité et de protection est fondé sur notre intérêt légitime).

### **Quelles données personnelles traitons-nous ?**

- identifiant client ;
- données de contact de l'Utilisateur ;
- historique des commandes ;
- données relatives aux paiements ;
- comportement d'achat ;
- journaux d'incidents, journaux d'événements.



Les rapports individuels peuvent contenir des données, telles que les informations sur les abus, y compris les activités criminelles (suspectées).

#### **Informations complémentaires :**

Nous prenons un certain nombre de mesures visant à assurer la sécurité pour :

1. les utilisateurs,
2. les biens,
3. l'infrastructure informatique d'InPost.

Nous nous efforçons de protéger nos ressources contre les cyberattaques, la fraude, les abus et autres activités malveillantes.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** durée nécessaire à la réalisation de la finalité, et après cette période — pas plus longtemps que le délai de prescription des demandes, qui est en règle générale de 6 ans au maximum. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales — y compris le Code civil — prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

### **4.3. FINALITÉS ANALYTIQUES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE COMPTE INPOST**

#### **Finalités et bases légales du traitement :**

Nous traitons vos données aux fins suivantes :

1. finalités analytiques : développement et amélioration de nos services et de l'expérience client ;
2. création de nouvelles fonctionnalités ;
3. personnalisation des paramètres et des services accessibles via le Compte InPost au sein de l'Application;
4. analyse de l'activité des utilisateurs au sein du Compte InPost à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, et afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité aux règlements.

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à mener des activités analytiques, d'optimisation et de soutien aux ventes, de prestation de services et de publicité — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement — article 6(1)(a) du RGPD (si les données sont utilisées à des fins de marketing).

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- adresse e-mail / numéro de téléphone ;
- identifiant utilisateur ;



- numéro et historique d'expédition/réclamation ;
- données comportementales et contextuelles ;
- autres données générées par le système, provenant de vos activités et de vos interactions avec nous.

Les données utilisées à des fins de développement et d'amélioration ont été collectées à diverses fins. Par exemple, nous pouvons utiliser des données relatives aux transactions en ligne pour améliorer notre système de commandes en ligne, de façon anonymisée. Toutes les analyses sont effectuées au niveau des données agrégées. Dans la mesure du possible, nous priorisons les données anonymisées.

### **Informations complémentaires :**

Notre objectif est de créer des services facilement accessibles et personnalisés, ce qui requiert une analyse des besoins et des exigences de l'utilisateur/client. Cela inclut des analyses visant à rendre nos services plus conviviaux (pour vous), par exemple en modifiant l'interface utilisateur afin de simplifier le flux d'informations ou d'identifier et de développer des services et leurs fonctionnalités.

Nous utilisons parfois des enquêtes et des formulaires d'évaluation pour mesurer la satisfaction du client. Dans ce cas, les données personnelles utilisées et obtenues auprès du client seront traitées uniquement pour la finalité spécifique qu'il a décrite.

Nous créons et collectons des statistiques, y compris via vos appareils connectés, afin d'optimiser l'assortiment et les services que nous vous fournissons. Nous analysons et planifions également l'utilisation du personnel, des équipements et des appareils.

Nous souhaitons pouvoir effectuer des analyses et des segmentations afin de vous proposer des services/achats personnalisés.

Nous pouvons partager vos données avec nos partenaires publicitaires à des fins d'optimisation et de ciblage publicitaire.

Dans un souci de transparence, nous vous expliquons les différences entre personnalisation des services, profilage et prise de décision automatisée :

La personnalisation consiste à adapter la façon dont nos services sont présentés ou fonctionnent afin de mieux correspondre à vos préférences et à votre utilisation habituelle du Compte InPost. Cela peut inclure, par exemple, l'adaptation de l'interface utilisateur, la suggestion de certaines fonctionnalités ou la mémorisation de vos paramètres. La personnalisation repose sur des modèles généraux d'utilisation ou sur vos interactions précédentes, mais ne vise en aucun cas à vous évaluer en tant que personne ou à prédire votre comportement de manière à produire des effets juridiques ou des effets significatifs similaires.



- Le profilage désigne tout traitement automatisé de données personnelles, consistant à utiliser vos données pour évaluer certains aspects personnels, notamment pour analyser ou prédire vos préférences, intérêts, comportements ou habitudes d'utilisation. Lorsque le profilage est utilisé, il est effectué principalement à des fins analytiques et statistiques, d'amélioration des services, de segmentation des utilisateurs et, le cas échéant, à des fins de marketing (sur la base de votre consentement lorsque cela est requis). Le profilage n'entraîne pas de décisions produisant des effets juridiques ou des effets significatifs similaires vous concernant. Lorsque le profilage est effectué à des fins de marketing, y compris de publicité ciblée, vous pouvez trouver des informations plus détaillées dans les sections de la présente Politique de Confidentialité dédiées aux activités de marketing.
- La prise de décision automatisée désigne les décisions prises uniquement par des moyens automatisés, sans intervention humaine, qui produisent des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significativement similaire. En règle générale, nous n'effectuons pas une telle prise de décision à l'égard des utilisateurs du Compte InPost.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la réalisation de la finalité, et après cette période — pas plus longtemps que le délai de prescription applicable, qui est en règle générale de 6 ans au maximum. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales — y compris le Code civil — prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

## **5. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LE TRAITEMENT**

Des informations détaillées sur la manière dont les sociétés locales individuelles traitent les données à des fins de marketing sont disponibles dans la Partie II — dans la section relative à chaque pays concerné.

### **5.1. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES DES MINEURS**

1. Nos services sont destinés aux personnes âgées de plus de 16 ans. Dans certains pays, ce seuil peut être différent en raison des réglementations locales. Si vous avez moins de 16 ans, c'est-à-dire si vous n'avez pas le droit d'utiliser les services numériques InPost de manière autonome, vous devez disposer du consentement de votre parent ou de votre représentant légal pour utiliser nos services. Si nous ne recevons pas ce consentement, nous ne pouvons pas traiter vos informations et nous devons supprimer vos données personnelles. Cela peut signifier que nous ne serons pas en mesure de vous fournir les services demandés.



2. Nous pouvons traiter les informations suivantes vous concernant : prénom, nom, date de naissance et autres informations nécessaires pour atteindre un objectif spécifique.
3. Nous nous efforçons de ne collecter que les données nécessaires à la fourniture des services. Nous ne collectons pas sciemment des informations supplémentaires concernant des mineurs ou à leur sujet. Si nous apprenons que nous avons collecté de telles données personnelles par inadvertance, nous prendrons des mesures pour faire respecter nos conditions et entreprendrons des actions visant à supprimer rapidement ces données personnelles de nos registres.
4. Nous pouvons utiliser vos données pour : mettre à disposition et fournir les services commandés (ils doivent être adaptés à votre âge), permettre la participation à des concours ou événements, et communiquer avec le consentement d'un représentant légal.
5. Nous veillons à ce que les informations vous concernant soient utilisées en toute sécurité et nous les protégeons afin qu'aucune personne non autorisée n'y ait accès sans le consentement de votre parent ou ou de votre représentant légal. Nous n'utilisons les données collectées vous concernant que pendant une durée appropriée.
6. Votre parent ou représentant légal peut à tout moment demander l'accès à vos données, les modifier ou les supprimer, ou peut retirer son consentement au traitement à tout moment.

## **5.2. CLÔTURE DU COMPTE INPOST**

1. Si vous fermez vous-même votre compte (en supprimant le compte dans l'Application InPost, puis en désinstallant l'application), vous perdrez l'accès à vos données personnelles au sein du compte actif. Vous pourrez avoir accès à ces données uniquement si vous exercez le droit d'accès aux données, et que nous les traitons encore. Les informations sur la manière d'exercer le droit d'accès aux données personnelles sont disponibles dans la section 6.
2. Nous pouvons également fermer votre compte. Les règles selon lesquelles nous pouvons procéder à cette fermeture sont décrites en détail dans les Conditions générales d'utilisation des Services du Compte InPost. Dans ce cas, vous perdrez également l'accès à vos données au sein du compte actif, mais vous pourrez exercer le droit d'accès aux données ainsi que d'autres droits dont vous disposez, à condition que nous traitons encore ces données.

## **5.3. SUPPRESSION DES DONNÉES PERSONNELLES**

1. La durée du traitement des données par le Responsable du traitement dépend du type de service fourni et de la finalité du traitement. En règle générale, les données personnelles sont traitées pendant la durée de la prestation du service, jusqu'au retrait du consentement ou jusqu'à la manifestation d'une opposition effective au traitement des données personnelles dans les cas où la base juridique du traitement est l'intérêt légitime du responsable du traitement.
  
2. Nous supprimons les données personnelles lorsque les conditions temporelles suivantes sont remplies :
  - a)** lorsque vous soumettez une réclamation concernant des services fournis par InPost : les données personnelles contenues dans cette réclamation sont traitées pendant le temps nécessaire à l'examen de la réclamation. Passé ce délai, nous pouvons les conserver pendant une période ne dépassant pas le délai de prescription des demandes, découlant de la réclamation ou de la plainte soumise et résultant des dispositions légales généralement applicables ;
  - b)** lorsque vous soumettez un autre signalement ou une autre demande : nous conservons les données personnelles pendant la durée du traitement et de la clôture éventuelle du signalement. Passé ce délai, nous pouvons les conserver pendant une période ne dépassant pas le délai de prescription éventuel des demandes, résultant des dispositions légales généralement applicables ;
  - c)** si la durée de conservation de vos données personnelles résulte de dispositions légales impératives, nous conservons les données personnelles pendant la durée spécifiée dans ces dispositions.
  
3. Ce qui précède est conforme à l'article 17, paragraphe 3, points b) et e) du RGPD, qui indique que le droit à l'effacement ne s'applique pas dans la mesure où le traitement est nécessaire, notamment pour :
  - a)** le respect d'une obligation légale qui requiert le traitement prévu par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis, ou l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;
  - b)** la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

#### 5.4. SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

La sécurité de vos données personnelles est notre priorité. À cette fin, nous conduisons une analyse des risques de façon permanente — afin de nous assurer que les données personnelles sont traitées par nos soins de manière sécurisée, en veillant notamment à ce que l'accès aux données ne soit accordé qu'aux personnes autorisées et dans la mesure du nécessaire en raison des tâches qu'elles accomplissent.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer la sécurité des données personnelles traitées en utilisant des mesures techniques et organisationnelles efficaces.



1. Toutes les informations que nous recevons vous concernant sont stockées sur des serveurs correctement sécurisés.

Nous évaluons en permanence le niveau de sécurité de notre réseau et nous surveillons les règlements et procédures internes. Cela nous permet de :

- a) protéger les données personnelles contre toute perte accidentelle ou illicite, tout accès ou toute divulgation non autorisés ;
- b) identifier les risques prévisibles pour la sécurité de notre réseau ;
- c) minimiser les menaces pour la sécurité, notamment par l'évaluation des risques et par des tests réguliers.

2. Toutes les données relatives aux paiements sont chiffrées au moyen de la technologie SSL.

## **6. À QUI POUVONS-NOUS COMMUNIQUER VOS DONNÉES PERSONNELLES?**

### **6.1 Dans le cadre de la fourniture de services par voie électronique, vos données personnelles peuvent être communiquées à :**

Groupe Integer.pl — nous pouvons transférer vos données à d'autres sociétés du Groupe Integer.pl, dont la liste est disponible dans la présente Politique de confidentialité. Ces sociétés nous aident à améliorer nos services, à assister les clients, à mener des analyses commerciales, à assurer la sécurité et à détecter les abus. Le transfert de données personnelles peut être nécessaire pour que vous puissiez utiliser nos services.

6.1.1. Tiers prestataires de services — nous faisons appel à des tiers qui nous aident à maintenir et à fournir certaines solutions liées à nos services ou qui nous fournissent certains services. Il s'agit notamment de : prestataires responsables du fonctionnement des systèmes informatiques, de l'hébergement des données et des canaux de communication, entités fournissant des services comptables et juridiques, compagnies d'assurance, agences de marketing, prestataires de services responsables de l'expédition, de la livraison ou des retours de colis, prestataires de services assurant le service client, prestataires de services responsables des chatbots et de l'analyse des conversations.

6.1.2. Certaines de ces entités agissent en tant que responsables du traitement indépendants, et d'autres — selon le service qui nous est fourni — traitent les données personnelles en tant que sous-traitants, c'est-à-dire conformément à nos instructions, dans la seule mesure indiquée

6.1.3. Prestataires de services marketing et analytiques — afin d'améliorer nos services, nous partageons parfois des informations vous concernant avec des prestataires tels que Google ou Meta. Ils nous aident à analyser la manière dont les utilisateurs utilisent les applications mobiles et soutiennent notre marketing en ligne. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique cookies.



Entités fournissant des services de paiement disponibles dans notre application mobile et autres services — afin de fournir les services de paiement mis à disposition dans l'application mobile, nous communiquons à l'opérateur de paiement les données nécessaires pour effectuer le paiement et pour vérifier et identifier le client. L'opérateur de paiement devient un responsable du traitement indépendant de vos données.

i. Autorités administratives, autorités de contrôle et autres — nous pouvons divulguer des informations sélectionnées vous concernant aux autorités compétentes ou aux tiers qui en font la demande. Nous agissons conformément aux dispositions légales.

## 6.2. Transfert de données personnelles hors de l'EEE

6.2.1. En règle générale, nous ne faisons pas appel à des fournisseurs établis dans des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Il peut toutefois arriver que certaines entités dont nous utilisons les services directement ou indirectement (ex. : prestataires de services de réseaux sociaux) soient établies dans des pays en dehors de l'EEE ou utilisent des sous-traitants établis en dehors de l'EEE.

6.2.2. Si la situation décrite ci-dessus se produit, nous transférons vos données personnelles en dehors de l'EEE uniquement lorsque cela est nécessaire, et en assurant un niveau de protection approprié requis par le RGPD. À cette fin :

- a) nous transférons vos données personnelles vers des pays que la Commission européenne a reconnus comme assurant un niveau adéquat de protection des données personnelles, ou
- b) nous faisons appel aux services de fournisseurs spécifiques et utilisons des modèles de contrats approuvés par la Commission européenne (Clauses Contractuelles Types). En complément des mesures de sécurité obligatoires, elles garantissent que les données personnelles bénéficient du même niveau de protection qu'au sein de l'Union européenne.

## 7. VOS DROITS

### 7.1. Quels sont vos droits ?

Vous disposez des droits suivants concernant vos données personnelles :

**Droit d'accès aux données personnelles** — vous pouvez vérifier si nous traitons vos données personnelles et, si tel est le cas, obtenir une copie de vos données.

**Droit de rectification** — vous pouvez demander la correction de données incomplètes, inexactes ou obsolètes. Dans certains cas, pour satisfaire votre demande, nous devons vérifier l'exactitude des nouvelles données que vous nous fournissez.

**Droit à la limitation du traitement** — vous pouvez nous demander de cesser le traitement de vos données lorsque :



- vous souhaitez que nous vérifiions l'exactitude des données ;
- vous estimez que notre traitement est illicite ;
- nous n'avons plus besoin de vos données, mais vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des droits en justice ;
- vous vous opposez au traitement — nous évaluerons alors si nous disposons de motifs légitimes impératifs pour continuer à traiter vos données.

**Droit d'opposition au traitement** — ce droit s'applique lorsque nous traitons vos données personnelles sur la base d'un intérêt légitime (le nôtre ou celui d'un tiers). Vous pouvez vous opposer pour des raisons liées à votre situation particulière, lorsque vous estimez que le traitement affecte vos droits ou libertés. Dans certains cas, nous pouvons avoir des motifs légitimes impérieux de traiter vos données personnelles qui prévalent sur vos droits et libertés (ex. : la nécessité d'assurer la sécurité des applications mobiles et de prévenir la fraude).

**Droit à l'effacement (droit à l'oubli)** — vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles si elles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Vous pouvez également demander leur suppression si :

- vous retirez votre consentement et que nous n'avons pas d'autre base juridique pour le traitement ;
- vous vous opposez avec succès au traitement ;
- vos données personnelles ont été traitées de manière illicite ;
- vos données personnelles doivent être effacées pour respecter des obligations légales.

Veillez noter que dans certains cas, nous sommes tenus de traiter vos données personnelles en vertu des lois applicables et nous ne sommes peut-être pas en mesure de satisfaire votre demande.

**Droit à la portabilité des données** — si vous exercez ce droit, nous vous fournirons vos données personnelles ou les transmettrons à un tiers que vous désignerez. Toutefois, ce droit s'applique uniquement aux données personnelles traitées sur la base du consentement ou pour l'exécution d'un contrat, et uniquement lorsque le traitement est effectué par des moyens automatisés (dans des systèmes informatiques).

**Retrait du consentement** — si vous nous avez donné votre consentement au traitement de certaines données personnelles, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne porte pas atteinte à la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

**Droit de définir des directives post-mortem** (Pour la France uniquement) — vous avez le droit de nous indiquer ce que vous souhaitez que nous fassions de vos données personnelles après votre décès.

## 7.2. Comment exercer vos droits ?

**Vous pouvez exercer vos droits en contactant la société compétente. Les coordonnées et les formes de contact disponibles figurent dans le tableau de la Partie I, section 2 ci-dessus (« Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ? », point 2.3).**

**7.2.1.** Vous pouvez exercer votre droit d'opposition de différentes manières selon l'objet de votre demande :

- pour les e-mails marketing — cliquez sur le lien de désinscription figurant dans le contenu du message ;
- pour les SMS marketing, les notifications push ou les appels téléphoniques — modifiez les paramètres de notification dans votre compte pour vous désabonner ;
- pour les cookies — cliquez sur l'option de refus/rejet dans la bannière cookies (la barre inférieure de la page « Gérer les cookies »)
- dans les autres cas concernant le Compte InPost, vous pouvez nous contacter via le Formulaire de contact (<https://inpost.pl/en/contact-form> ) ou via l'adresse e-mail : [dane\\_osobowe@inpost.pl](mailto:dane_osobowe@inpost.pl) .
- via le chat (si cette option est disponible dans votre pays).

**7.2.2.** Toute personne a le droit à la protection de ses données personnelles et, conformément au RGPD, vous pouvez exercer vos droits gratuitement (c'est le cas dans la plupart des situations). Nous pouvons facturer des frais raisonnables si votre demande est manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif. Dans de tels cas, nous pouvons également refuser de donner suite à votre demande.

**7.2.3.** Nous nous efforçons de répondre à votre demande dans un délai d'un mois. Si votre demande est particulièrement complexe ou si nous avons reçu plusieurs demandes de votre part, son traitement peut nous prendre plus longtemps. Dans ce cas, nous vous informerons que cela prendra plus de temps et vous tiendrons régulièrement informé de l'état d'avancement de votre demande.

## 7.3. Réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Vous avez le droit à tout moment d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Dans les affaires liées au traitement des données personnelles dans le cadre de nos services ou de ceux des sociétés locales, vous pouvez contacter l'autorité de contrôle compétente pour une société locale donnée.

- En Pologne, l'autorité de contrôle est le Président de l'Office de protection des données personnelles.
- En France, l'autorité de contrôle est la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).



- En Belgique, l'autorité de contrôle est l'Autorité de Protection des données / Gegevensbeschermingsautoriteit.
- En Espagne, l'autorité de contrôle est l'Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- En Italie, l'autorité de contrôle est la Garante per la protezione dei dati personali (GPDP).
- Au Portugal, l'autorité de contrôle est la Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
- Au Royaume-Uni, l'autorité de contrôle est l'Information Commissioner's Office (ICO).
- Aux Pays-Bas, l'autorité de contrôle est l'Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- Au Luxembourg, l'autorité de contrôle est la Commission nationale pour la protection des données (CNPD).

## 8. MODIFICATIONS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous pouvons modifier ou mettre à jour la présente Politique de Confidentialité. Toute modification sera publiée dans l'application mobile et via nos autres services. Si vous nous avez fourni votre adresse e-mail, nous pouvons également vous informer des modifications par e-mail.

Si vous n'acceptez pas les modifications de la Politique de Confidentialité, vous pouvez clôturer votre compte dans l'application mobile ou sur le site web. Vous pouvez trouver l'option de clôture de compte dans ses paramètres.

## PARTIE II

La liste des services fournis dans le cadre des applications et des sites web est incluse dans la liste des services fournis par InPost, qui fait partie intégrante de la présente Politique de Confidentialité. Selon votre région assignée et l'annexe régionale applicable, vous pouvez utiliser l'application pour accéder aux fonctionnalités qui y sont décrites. Ce document décrit les principes du traitement des données personnelles pour les différents pays.

**Les informations concernant l'exercice de vos droits au titre du RGPD figurent dans la Partie I de la Politique, dans la section « Vos droits ».**

## Annexe A1 — Services fournis en Pologne

### II. APPLICATION MOBILE (INPOST MOBILE)

**InPost Mobile** — Il s'agit de notre application mobile, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.

**Finalités et bases légales du traitement :**



1. analyse de l'activité des utilisateurs dans InPost Mobile à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité aux règles

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD, ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

2. marketing propre

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD, ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

3. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations — article 6(1)(c) ou article 6(1)(f) du RGPD

4. exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD.

### Quelles données personnelles pouvons-nous-traiter ?

- données d'identification, notamment : vos prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, numéro d'identification fiscale ;
- données marketing, y compris des données sur la manière dont vous utilisez l'une de nos applications ou l'un de nos sites web, notamment : clics et trafic sur le site web, ouverture de notifications push sur une application (si vous avez accepté de recevoir des notifications) ;
- identifiants d'appareils et autres identifiants en ligne ;
- données de localisation.

Pour déterminer votre localisation, nous utilisons diverses technologies, notamment l'adresse IP, la position GPS, les points d'accès Wi-Fi et les antennes-relais du réseau mobile. Vos données de localisation nous permettent de trouver et d'afficher les Points Relais® et les Lockers situés dans votre voisinage.



### **Informations complémentaires :**

Dans le cadre du traitement du processus de réclamation, vos données personnelles peuvent être communiquées à notre assureur (la compagnie d'assurance avec laquelle nous avons conclu un contrat, ex. : Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna ayant son siège à Varsovie), qui agit en qualité de responsable du traitement indépendant des données personnelles.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité pour laquelle vos données personnelles sont traitées,— qui ne saurait être supérieure délai de prescription des demandes, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales — y compris le Code civil — prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

### **III. MARKETING ET COMMUNICATION**

#### **1. Publicité contextuelle (non ciblée)**

##### **Finalités et bases légales du traitement :**

Intérêt légitime d'InPost consistant à promouvoir ses services auprès des utilisateurs existants en affichant des contenus marketing non ciblés dans l'application mobile InPost et sur le site web InPost (article 6(1)(f) du RGPD).

Nous avons évalué que cet intérêt ne prévaut pas sur vos droits et libertés : le contenu est générique, non intrusif et affiché uniquement sur nos propres plateformes. Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

##### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

1. Données d'identification (adresse e-mail et/ou numéro de téléphone lorsqu'ils sont utilisés pour identifier l'utilisateur connecté) ;
2. Informations sur les interactions des utilisateurs avec l'application mobile ou le site web (ex. : pages ou écrans consultés).

##### **Informations complémentaires**

InPost affiche des offres, promotions et recommandations génériques, non ciblées, dans l'application mobile InPost et sur le site web InPost. Ce contenu n'est pas adapté à votre profil individuel — il est affiché aux utilisateurs de manière générale en fonction de facteurs contextuels tels que l'écran que vous consultez.



**Responsable du traitement :** InPost Sp. z o.o.

**Durée de conservation :** Pour la durée du compte utilisateur, ou jusqu'à ce que vous vous opposiez à ce traitement, selon la première éventualité.

## **2. Communications marketing directes**

### **Finalités et bases légales du traitement :**

Envoi de communications marketing directes par e-mail, SMS/MMS, notifications push — base légale : consentement (article 6(1)(a) du RGPD / article 398 PKE).

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

1. Numéro de téléphone et/ou adresse e-mail (selon le canal utilisé) ;
2. Préférences marketing, y compris la date, l'heure et le mode d'octroi ou de retrait du consentement.

### **Informations complémentaires**

InPost envoie des communications marketing directes uniquement par e-mail, SMS/MMS et notifications push. Le contenu comprend des offres, promotions et recommandations relatives aux propres services et biens d'InPost, ainsi que des initiatives conjointes avec des partenaires et détaillants soigneusement sélectionnés. Lorsque du contenu de partenaire est inclus, il est envoyé par InPost sur la base de votre consentement — vos données personnelles ne sont pas partagées avec ces partenaires à des fins de marketing indépendant.

En vous abonnant aux communications InPost, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD / article 398 PKE). L'octroi du consentement est entièrement volontaire.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en : (a) cliquant sur « Se désabonner » dans tout e-mail que nous vous envoyons ; (b) en mettant à jour vos préférences dans les paramètres de l'application InPost ; ou (c) en nous contactant via notre formulaire de contact (<https://inpost.pl/formularz-kontaktowy>). Le retrait n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant le retrait.

**Responsable du traitement :** InPost Sp. z o.o.



**Durée de conservation :** Nous conservons les données marketing jusqu'au retrait de votre consentement. Lorsque vous retirez votre consentement, nous conservons un enregistrement de vos autorisations marketing pour nous assurer que vous ne recevrez plus de marketing direct, sauf si vous consentez de nouveau.

### 3. Profilage à des fins de marketing

#### **Finalités et bases légales du traitement :**

Intérêt légitime d'InPost consistant à comprendre comment nos services sont utilisés et à rendre nos communications marketing plus pertinentes pour les utilisateurs (article 6(1)(f) du RGPD). Nous n'envoyons pas de marketing direct fondé sur le profilage sans votre consentement séparé (section 2 ci-dessus). Le profilage n'implique pas de prise de décision automatisée produisant des effets juridiques ou des effets significatifs similaires vous concernant (l'article 22 du RGPD ne s'applique pas).

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

1. Fréquence d'utilisation de l'application ou du Locker ;
2. Emplacements de Locker préférés ;
3. Historique des colis (collectes et envois) ;
4. Localisations de la collecte ou de l'envoi habituel de vos colis ;
5. Indications de l'envoi ou de la réception d'un colis au cours des 12 derniers mois.

#### **Informations complémentaires**

Nous pouvons utiliser les données que nous détenons pour vous créer un profil marketing. Cela signifie recueillir et analyser des informations sur la façon dont vous utilisez nos services — telles que la fréquence d'utilisation de votre Locker, vos emplacements préférés et votre historique de colis — afin de comprendre vos préférences. Cela nous aide à adapter le contenu des communications marketing pour le rendre plus pertinent pour vous.

**Responsable du traitement :** InPost Sp. z o.o.

**Durée de conservation :** Nous ne conservons pas les résultats de profilage en tant qu'enregistrements séparés. Le profilage est effectué sur des données personnelles détenues à d'autres fins, ces données étant conservées conformément aux durées de conservation applicables à ces fins. Aucune donnée supplémentaire n'est stockée spécifiquement pour le profilage.

### 4. Publicité comportementale et ciblage publicitaire

#### **Finalités et bases légales du traitement :**



1. Affichage de contenus marketing personnalisés et adaptés à vos intérêts et préférences (publicité comportementale) — base légale : consentement (article 6(1)(a) du RGPD), obtenu via la bannière de consentement aux cookies dans l'application mobile InPost ou sur le site web InPost.
2. Diffusion de messages publicitaires à votre destination sur des sites web tiers et des plateformes de réseaux sociaux en fonction de votre utilisation préalable de nos services (remarketing) — base légale : consentement (article 6(1)(a) du RGPD).
3. Combinaison de données personnelles, obtenues de différentes sources (y compris des données de prestataires d'analyse et de registres publics), afin de créer un profil utilisateur plus complet à des fins de marketing — base légale : intérêt légitime d'InPost consistant à mener des campagnes marketing personnalisées (article 6(1)(f) du RGPD), lorsqu'elle est permise par le droit applicable et que le consentement n'est pas requis.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

1. Données d'identification (adresse e-mail, numéro de téléphone) ;
2. Données comportementales collectées via des cookies et technologies de suivi similaires : pages et écrans visités, contenus cliqués, temps passé, informations sur l'appareil et le navigateur ;
3. Données de prestataires d'analyse (ex. : Google Analytics) : informations techniques et comportements d'utilisation ;
4. Données provenant de sources publiques (ex. : registres du commerce) : adresse et coordonnées liées à l'activité commerciale, le cas échéant ;
5. Données d'intérêts et de préférences déduites des sources ci-dessus.

### **Informations complémentaires**

Lorsque vous avez consenti à l'utilisation de cookies et de technologies similaires, nous utilisons les données collectées via ces technologies pour afficher des contenus marketing correspondant à vos intérêts — par exemple, pour vous montrer des offres liées à des services que vous avez déjà consultés ou utilisés (publicité comportementale).

Nous utilisons également ces données pour le remarketing : répéter des messages publicitaires aux utilisateurs ayant interagi avec notre application mobile ou notre site web, sur des sites tiers et des plateformes de réseaux sociaux, via des pixels publicitaires, des balises et des technologies similaires.

**Responsable du traitement :** InPost Sp. z o.o.



**Durée de conservation :** Les données collectées via des cookies et des technologies similaires sont conservées conformément à notre Politique cookies. Les données combinées à des fins de profilage marketing sont conservées uniquement le temps nécessaire à l'activité marketing concernée.

## 5. Publicité sur les plateformes de réseaux sociaux (non ciblée)

### Finalités et bases légales du traitement :

Intérêt légitime d'InPost consistant à promouvoir ses services auprès d'audiences pertinentes sur les plateformes de réseaux sociaux, notamment YouTube, LinkedIn, Facebook, Instagram et TikTok (article 6(1)(f) du RGPD).

### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?

1. Paramètres d'audience définis par InPost pour une campagne (ex. : localisation générale, tranches d'âge, catégories d'intérêts — critères démographiques larges non liés à votre profil individuel) ;
2. Données de performance agrégées au niveau statistique fournies par la plateforme (ex. : nombre total d'impressions, taux de clics). Nous ne recevons ni ne traitons de données individuelles sur les utilisateurs des plateformes.

### Informations complémentaires

InPost mène des campagnes publicitaires sur les plateformes de réseaux sociaux. Nous définissons des paramètres démographiques larges pour nos campagnes, mais nous ne partageons pas vos données personnelles avec ces plateformes à des fins de ciblage spécifique. Les plateformes utilisent les informations qu'elles détiennent déjà sur leurs propres utilisateurs — conformément à leurs propres conditions et politiques de confidentialité — pour déterminer qui voit nos publicités.

**Responsable du traitement :** InPost Sp. z o.o.

**Durée de conservation :** Les paramètres d'audience publicitaire et les données de performance des campagnes sont conservés uniquement le temps nécessaire à la planification, à l'examen et à l'optimisation de nos activités marketing — généralement la durée de la campagne publicitaire spécifique.

## IV. FOURNITURE DE SERVICES POSTAUX ET DE TRANSPORT, Y COMPRIS DE COMMISSION DE TRANSPORT ET DE SERVICES VIA LOCKER

### Finalités et bases légales du traitement :



1. fourniture de services postaux et de transport, y de commission de transport et de services via Locker — concernant les envois expédiés en Pologne ;

**Base légale du traitement :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD ;

2. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale — article 6(1)(c) du RGPD ; consentement au traitement de catégories particulières de données personnelles — article 9(2)(a) du RGPD.

### **Quelles données personnelle spouvons-nous traiter ?**

- le prénom et le nom de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- une nouvelle adresse de livraison de l'envoi, si, après l'expédition, l'expéditeur demande à InPost de le livrer à une nouvelle adresse ou si InPost convient avec le destinataire, avant la livraison de l'envoi, d'une adresse de livraison différente ;
- l'adresse e-mail de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service, notamment des informations sur l'état actuel de la livraison, ou des informations permettant la collecte de l'envoi depuis le Locker ;
- le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi pour un contact direct ou pour envoyer des messages concernant l'exécution du service, notamment pour convenir d'un autre lieu de livraison ou des informations permettant la collecte de l'envoi depuis le Locker ;
- selon le service sélectionné, nous pouvons également traiter le numéro de compte bancaire nécessaire pour transférer les espèces collectées (dans le cadre du service contre remboursement, dit « COD ») à la personne désignée par l'expéditeur ;
- lorsque les services sont fournis à des entrepreneurs (contrat B2B), les données relatives à l'activité exercée (y compris le NIF, le REGON, la raison sociale, l'adresse professionnelle, les coordonnées), y compris les données des personnes de contact ou des personnes habilitées à représenter, et les données relatives à la coopération avec InPost ;
- l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes ;
- les informations obtenues auprès de vous dans le cadre de la procédure de réclamation et de règlement des sinistres (règlement des pertes), y compris des informations sur votre état de santé si vous décidez de les fournir.

### **Informations complémentaires :**



Dans le cadre du traitement du paiement, vos données seront traitées par le service Przelewy24, géré par PayPro S.A., dont le siège est à Poznań, qui est un responsable du traitement indépendant.

Si vous expédiez un colis depuis la Pologne vers un pays autre que la Pologne, vos données personnelles seront traitées par notre partenaire — la société de transport — dans le pays de destination, agissant en qualité de responsable du traitement indépendant.

Si vous déposez une réclamation, vos données personnelles peuvent être communiquées à notre assureur (ex. : Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna), qui est un responsable du traitement indépendant des données personnelles.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— pas plus longtemps que le délai de prescription des demandes, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

## V. PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

**Finalités et bases légales du traitement :**

1. exécution des obligations et exercice des droits découlant de la participation au programme de fidélité, y compris les notifications sur les récompenses et avantages liés à l'adhésion, tels que les offres, promotions et recommandations, les services, événements et bien d'autres choses organisés par nous ou par nos sociétés partenaires

**Base légale du traitement :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD ; consentement — article 6(1)(a) du RGPD (en ce qui concerne les données fournies à titre facultatif)

2. marketing de nos propres produits/services et de ceux de nos partenaires

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à commercialiser les propres produits ou services du Responsable du traitement — article 6(1)(f) du RGPD ; consentement à l'utilisation de cookies et autres technologies — article 6(1)(a) du RGPD

3. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations relatives aux services fournis par InPost — article 6(1)(c) ou (f) du RGPD

#### 4. exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- activité au sein du Programme de fidélité, y compris le nombre et l'historique des échanges le nombre et l'historique de réception d'expiration des points (InCoins) et l'historique des tâches effectuées et des récompenses collectées ;
- données marketing, y compris des données sur la manière d'utiliser l'Application InPost ou le site web.

#### **Informations complémentaires :**

Dans le cadre du traitement du processus de réclamation, vos données personnelles peuvent être communiquées à notre assureur (ex. : Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna), qui agit en qualité de responsable du traitement indépendant.

Si vous déclarez votre intention d'acquérir une récompense sous la forme d'un InBox, nous divulguons vos données personnelles (numéro de téléphone, statut de participant au Programme de fidélité et votre statut d'utilisateur de l'application) à l'organisateur de la loterie, qui agira en tant que responsable de l'attribution de ces récompenses, afin de permettre la tenue de la loterie et de vérifier votre éligibilité à y participer.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— qui ne saurait être supérieure au délai de prescription des demandes, qui est en règle générale de 6 ans au maximum.

## **VI. ASSISTANT IA INPOST**

#### **Finalités et bases légales du traitement :**

1. Fourniture de services par voie électronique par l'accès à un chat virtuel permettant la conversation :

**Base légale :** article 6(1)(b) du RGPD — le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie (fourniture du service de chat en temps réel).

2. Utilisation de données historiques et de préférences afin d'adapter les réponses et les recommandations :

**Base légale :** article 6(1)(f) du RGPD — intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à améliorer la qualité et la pertinence du service fourni et à le personnaliser pour l'utilisateur, tout en lui garantissant le droit de s'opposer à ce traitement.

3. Les données transmises lors de l'interaction avec l'assistant IA — y compris le contenu des conversations, les questions saisies et les réponses fournies — peuvent être utilisées pour l'entraînement et l'amélioration du modèle d'intelligence artificielle.

**Base légale :** article 6(1)(f) du RGPD — intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à améliorer les modèles IA, à renforcer la sécurité du système et à élever la qualité des services fournis aux utilisateurs.

4. Les données sont utilisées pour améliorer la qualité du service et détecter les abus dans le cadre des fonctionnalités existantes du système.

**Base légale :** article 6(1)(f) du RGPD — intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à assurer l'intégrité, la sécurité et le bon fonctionnement des systèmes informatiques et la protection contre les accès non autorisés ou les abus.

5. Exercice et défense de demandes.

**Base légale :** article 6(1)(f) du RGPD — intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à pouvoir exercer et défendre des droits en justice.

## **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

### **Données fournies directement par l'utilisateur :**

- informations provenant des requêtes et de l'historique des conversations, y compris les pièces jointes ajoutées (ex. : questions, réponses, contenu des messages, fichiers et documents téléchargés) ;
- données d'identification nécessaires à l'utilisation du service.

### **Données techniques et opérationnelles :**

- données techniques liées à l'utilisation du service (ex. : adresse IP, horodatage) ;
- identifiant de session, type d'appareil, système d'exploitation, version de l'application ;
- journaux d'activité et journaux d'erreurs système.

### **Données générées dans le cadre de la prestation de services :**



- historique et schémas des conversations (à des fins de personnalisation et d'entraînement du modèle) ;
- catégories thématiques des requêtes (à des fins d'analyse et d'amélioration du service) ;
- préférences et style de communication identifiés par les algorithmes IA.
- **Important** : Nous vous demandons de ne pas fournir d'informations contenant des catégories particulières de données personnelles (ex. : données concernant l'origine raciale ou ethnique, la santé, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, la vie sexuelle et l'orientation sexuelle).

### **Informations complémentaires**

- Vous pouvez utiliser les services de notre assistant IA — un outil d'intelligence artificielle disponible dans l'application mobile, qui soutient le service aux utilisateurs via un chat en ligne et permet les conversations.
- Nous vous encourageons à utiliser l'assistant IA avec prudence, car il peut parfois générer des informations inexactes ou accidentellement personnalisées.
- L'assistant IA peut utiliser vos données historiques et préférences afin d'adapter les réponses et les recommandations.
- Sur la base du traitement ci-dessus, aucune décision produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significativement similaire n'est prise de manière uniquement automatisée (article 22 du RGPD).
- Nous mettons tout en œuvre pour assurer un traitement sécurisé des données personnelles et appliquons des solutions techniques de premier ordre ainsi que des audits réguliers des systèmes IA.

**Responsable du traitement** : InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation** : La durée nécessaire à la bonne fourniture du service— qui ne saurait dépasser le délai de prescription applicable en cas de litige. Durée de conservation des informations sous forme de pièces jointes : jusqu'à 2 ans. Données utilisées pour l'entraînement du modèle IA (sous forme anonymisée ou pseudonymisée) : pour le temps nécessaire à la réalisation de cette finalité, mais pas plus longtemps que la durée justifiée par le cycle de vie technologique du modèle.

## **VII. INPOST PAY**

### **Finalités et bases légales du traitement :**

Fourniture du service InPost Pay, notamment :

1. un service consistant à mener le processus d'achat de biens ou de services dans la boutique en ligne d'un vendeur qui coopère avec nous (dans InPost Mobile)

**Base légale** : contrat — article 6(1)(b) du RGPD.



2. un service de mémorisation des données du client, telles que les données d'adresse et de paiement, et de renseignement automatique de ces données dans le processus d'achat

**Base légale :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD.

3. un service permettant au client d'enregistrer les données d'une carte de crédit dans le compte utilisateur dans InPost Mobile

**Base légale :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

4. un service d'exécution des paiements dans le cadre d'InPost Pay

**Base légale :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD.

5. marketing de nos propres produits/services et de ceux de nos partenaires —

**Base légale :** intérêt légitime du Responsable du traitement — article 6(1)(f) du RGPD ; consentement à l'utilisation de cookies — article 6(1)(a) du RGPD.

6. examen et traitement des réclamations

**Base légale :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement — article 6(1)(c) ou (f) du RGPD.

7. exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale :** intérêt légitime du Responsable du traitement — article 6(1)(f) du RGPD.

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

- données d'identification et de contact, notamment : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison ;
- données relatives aux transactions effectuées via InPost Pay, y compris : informations sur le panier et les paiements, informations sur la boutique où vous avez effectué un achat ;
- données de carte de paiement ;
- historique des transactions ;
- données marketing, y compris des données sur la manière d'utiliser l'appareil InPost Mobile ou le navigateur web.

#### **Informations complémentaires :**

Dans InPost Mobile, en tant qu'acheteur, vous pouvez utiliser un service supplémentaire permettant un parcours d'achat rapide dans la boutique en ligne d'un vendeur sélectionné qui



coopère avec nous, en utilisant les données stockées dans votre compte InPost Mobile. Dans ce cas, le responsable du traitement des données est le vendeur.

Nous ne stockons pas les données de votre carte de crédit, sauf si vous sélectionnez l'option de les enregistrer pour faciliter les paiements futurs. Dans ce cas, nous ne stockons que le prénom et le nom du titulaire de la carte, la date d'expiration, le type de carte et les quatre derniers chiffres du numéro de carte. Le Responsable du traitement des données personnelles des acheteurs dans le cadre du processus de paiement est Aion bank S.A., succursale en Pologne.

**Responsable du traitement :** InPost sp. z o.o.

**Durée de conservation :** Durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité qui ne saurait être supérieure au délai de prescription des demandes, qui est en règle générale de 6 ans au maximum.

## Annexe A2 — Services fournis en France

Les catégories de personnes concernées par la présente section sont les suivantes :

**« Destinataire » :**

Toute personne recevant un colis dont l'acheminement a été confié à Mondial Relay.

**« Expéditeur » :**

- Tout client direct utilisant les services et offres proposés par Mondial Relay sur ses Canaux de Communication (« **Expéditeur Direct** ») ;
- Toute personne envoyant un colis via un client direct de Mondial Relay (notamment via les plateformes Vinted, Leboncoin, etc.).

**« Prospect » :**

Tout professionnel contacté par Mondial Relay dans le cadre de son activité commerciale.

**« Visiteur » :**

Toute personne visitant et utilisant nos Canaux de Communication.

**« Tiers » :**

Toute personne susceptible d'être filmée par le système de vidéosurveillance installé sur nos lockers.

Les termes non définis dans la présente Annexe renvoient aux définitions figurant au point 4 de la Politique de confidentialité.

### I. APPLICATION MONDIAL RELAY ET SITE WEB MONDIAL RELAY

#### Application Mondial Relay

Il s'agit de notre application mobile, utilisable après la création d'un Compte InPost.

### **Site web Mondial Relay**

Désigne le site [www.mondialrelay.fr](http://www.mondialrelay.fr).

### **Canaux de communication**

Désigne à la fois le Site web Mondial Relay et l'Application Mondial Relay

#### **A. Finalités et bases légales du traitement**

##### **1. Analyse et fonctionnement**

- Analyse de votre activité dans l'Application Mondial Relay, à des fins autres que publicitaires, notamment pour des finalités analytiques et statistiques, et pour détecter et résoudre des cas de non-conformité.
- Compilation de statistiques et analyse des canaux de communication pour évaluer la sécurité et la stabilité du système.
- Adaptation de l'Application Mondial Relay et/ou du Site web Mondial Relay et/ou de nos réseaux sociaux afin d'assurer un affichage approprié ainsi qu'une navigation fluide et sécurisée.
- Gestion des conversations provenant de Timo, agent conversationnel utilisant l'intelligence artificielle, destiné à fournir des informations et des réponses aux questions posées.
- Gestion des demandes relatives à l'exercice de vos droits.
- Respect des obligations légales et réglementaires, notamment les rapports imposés par la loi ou toute demande d'une autorité judiciaire.

#### **Base légale :**

- Intérêt légitime du Responsable du traitement (article 6(1)(f) du RGPD)
- Consentement pour les données de localisation et les notifications push. article 6(1)(a) du RGPD
- Obligation légale : article 6(1) (c) du RGPD.

##### **2. Marketing propre**

#### **Finalités et bases légales :**

- Élaboration de statistiques et analyses marketing visant à comprendre l'utilisation des canaux de communication et à améliorer l'expérience client.
- Nous contactons des clients potentiels par divers canaux (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, webinaires, salons professionnels, etc.)

#### **Base légale :**

- intérêt légitime : article 6(1)(f) du RGPD
- ou consentement : article 6(1) (a) du RGPD..

### 3. Traitement des réclamations et litiges

#### Base légale :

- obligation légale ou intérêt légitime (articles 6(1)(c) et 6(1)(f) RGPD),
- contrat le cas échéant : article 6(1) (b) RGPD.

### 4. Traitement de vos candidatures si vous souhaitez collaborer avec nous

Vous pouvez utiliser nos Canaux de communication pour postuler, afin de collaborer avec nous, et notamment :

- Pour devenir un Point Relais<sup>®</sup>,
- Pour héberger un locker,
- Pour devenir l'un de nos transporteurs,
- Pour devenir l'un de nos employés.

**Base légale :** intérêt légitime, consistant à développer notre réseau et notre activité : article 6(1)(f) du RGPD.

### B. Quelles données personnelles traitons-nous ?

Selon votre situation, nous pouvons collecter les données personnelles suivantes :

- Données d'identification :
  - **Si vous êtes un particulier** : civilité, prénom, nom, numéro de téléphone, e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, données de candidature le cas échéant.
  - **Si vous êtes un professionnel** : en plus de Données personnelles que nous collectons pour les particuliers, nous pouvons collecter les Données personnelles suivantes : nom et secteur d'activité de votre entreprise, zone d'activité géographique, votre fonction, adresse postale de votre entreprise, numéro de fax, numéro de TVA, SIREN/SIRET, lien vers le site web de votre entreprise.
- Données de connexion relatives à votre utilisation de nos Canaux de communication : nous recueillons des données de navigation susceptibles d'identifier votre appareil préféré (ordinateur, téléphone, tablette). Dans ce cas, nous pouvons collecter l'adresse IP de votre appareil, le type de navigateur et de système d'exploitation utilisés, l'identité de votre fournisseur d'accès à Internet, l'identifiant de l'agent, l'identifiant externe, le nombre de pages consultées, le temps passé sur chaque page, etc. Ces données sont utilisées, d'une part, pour assurer le bon fonctionnement de nos Canaux de communication, en particulier leur performance et leur sécurité, et d'autre part, pour analyser leur trafic, dans les limites et conditions énoncées dans la présente Politique de confidentialité.



- Données de localisation : zone géographique de recherche pour les Points Relais® ou lockers, géolocalisation.

### C. Responsable du traitement et durée de conservation

#### Responsable du traitement

Mondial Relay

#### Durée de conservation

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

## II. COMMUNICATIONS COMMERCIALES

### A) Finalités et bases légales du traitement

#### 1. Envoi d'offres commerciales et de recommandations

**Base légale** : intérêt légitime du responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients – article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD ;

#### 2. Envoi de communications de marketing direct par e-mail, notifications push, SMS ou appels téléphoniques

**Base légale** : consentement – article 6(1)(a) RGPD.

#### 3. Mise en œuvre d'opérations marketing

par le biais de messages publicitaires, de jeux-concours, de tirages au sort, de parrainages, d'enquêtes, de programmes de fidélité et de toutes activités promotionnelles.

**Base légale** : consentement – article 6(1)(a) RGPD.



#### **4. Données des réseaux sociaux**

Nous pouvons aussi traiter vos Données personnelles lorsque vous visitez nos profils sur les réseaux sociaux (par exemple Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la gestion du profil, notamment dans le but de vous informer de notre activité et de promouvoir divers événements, services et produits.

**Base légale** : intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD),

##### **A. Quelles données personnelles traitons-nous ?**

Selon votre situation nous pouvons traiter les données personnelles suivantes :

- Données d'identification : téléphone, adresse e-mail.
- Informations sur vos interactions utilisateur.
- Informations sur vos habitudes (ex : habitudes d'achat).

##### **B. Responsable de traitement de durée de conservation**

**Responsable du traitement** : Mondial Relay

##### **Durée de conservation :**

Nous conservons vos données personnelles collectées dans le cadre de la présente section soit jusqu'à ce que vous nous indiquiez que vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing, soit jusqu'à ce que la loi nous impose de les effacer. Dans des cas exceptionnels, cette durée peut être prolongée si des dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

##### **C. Informations complémentaires**

Nous utilisons divers moyens et canaux de communication pour vous contacter, notamment courriels, SMS, appels téléphoniques et notifications push.

Les contenus que nous vous envoyons comprennent, entre autres, des offres et des recommandations concernant nos services ou nos produits, ou ceux de tiers, susceptibles de vous intéresser. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services, notamment en analysant votre activité sur l'Application Mondial Relay.

En vous abonnant à notre newsletter, vous consentez à recevoir des messages par courriel (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certains moyens de communication avec vous, veuillez nous contacter aux



coordonnées mentionnées au paragraphe 2.3 du corps de la présente Politique de confidentialité.

Nous traitons vos Données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister en :

- a) l'affichage de contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale), ainsi que l'envoi de messages publicitaires à votre intention sur d'autres sites web et sur les plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b) l'affichage de contenus marketing qui ne sont pas adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c) l'envoi d'informations commerciales par divers canaux, notamment par courriel (y compris sous la forme d'une newsletter), par SMS/MMS, via des notifications push ou par téléphone, contenant des informations sur des offres intéressantes ou du contenu concernant nos produits et services, les sociétés du groupe Integer.pl et les entités coopérant avec ces sociétés
- d) la réalisation d'enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos services.

Nous pouvons traiter vos Données personnelles à des fins de marketing de nos propres services, notamment pour vous envoyer des informations sur les offres, les promotions et les nouveautés concernant les services fournis, ainsi que dans le cadre d'activités visant à promouvoir nos services et notre marque. Les activités que nous menons peuvent également consister à diffuser des messages publicitaires auprès des utilisateurs de l'application mobile, sur des sites web et sur les réseaux sociaux. Nous pouvons traiter vos Données personnelles, y compris celles collectées par le biais de cookies et d'autres technologies similaires, à des fins de marketing, notamment pour diffuser des publicités ciblées auprès de vous.

Sur le Site web Mondial Relay, nous utilisons des cookies afin de faciliter votre navigation, par exemple pour mémoriser vos paramètres et préférences et pour simplifier la connexion à votre compte. Vous pouvez donner votre consentement à l'utilisation des cookies (techniquement, le consentement à l'enregistrement d'informations sur un appareil et à la collecte d'informations) via la bannière dite « bannière des cookies », qui s'affiche après l'ouverture de l'Application Mondial Relay. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Politique cookies, disponible en suivant ce lien : <https://www.mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/> . Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, et ce retrait n'affecte pas la validité des actions entreprises avant celui-ci.



### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant que nous avons recueillies auprès de diverses sources, c'est-à-dire dans le cadre de l'exécution d'autres processus (par exemple, la gestion de compte), et nous les utiliserons à des fins de marketing, dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6, (1), f) du RGPD). Ces données peuvent être utilisées pour établir des profils d'utilisateurs.

Aux Données personnelles que nous collectons auprès de vous dans l'Application Mondial Relay, nous pouvons associer des données provenant de sources publiques et de tiers des données sous forme d'informations techniques et d'informations résultant de l'utilisation, que nous avons obtenues auprès de fournisseurs de services d'analyse (par exemple, Google Analytics);

### **III. SERVICES DE COMMISSION DE TRANSPORT**

#### **A. Finalités et bases légales du traitement :**

##### **1. Services d'expédition et de commission de transport**

###### **a) Si vous êtes un expéditeur ou un destinataire :**

- Fourniture des services de transport et d'expédition.
- Informations sur le suivi des colis.
- Notifications concernant l'arrivée du colis en Point Relais® ou en locker.

###### **b) Si vous êtes un expéditeur, client direct de Mondial Relay :**

- Gestion des ventes des services et offres Mondial Relay
- Service de paiement sécurisé pour l'achat de services et d'offres Mondial Relay sur le site web Mondial Relay
- Impression et envoi d'étiquettes d'expédition via le site web de Mondial Relay
- Sélection et/ou recherche du Point Relais® et/ou du Locker de destination à partir d'une adresse ou d'une géolocalisation
- Gestion des expéditions, des demandes d'enlèvement des colis à livrer aux Destinataires et des retours aux Expéditeurs, notamment en cas de colis non réclamés
- Gestion des factures impayées, traitement des litiges et des contentieux
- Gestion du recouvrement de créances, y compris par l'intermédiaire d'un tiers.

###### **c) Si vous êtes un transporteur :**



- Exécution du contrat de transport,
- Suivi de la prise en charge et de la livraison des colis.

**Base légale :**

- Contrat – article 6(1)(b) RGPD,
- en ce qui concerne les Données personnelles des transporteurs : intérêt légitime consistant dans la préservation de notre matériel article 6(1)(f) du RGPD.

**2. Gestion de la relation client :**

- Écoute et enregistrement (non systématique) des conversations téléphoniques lors des appels au service client, dans le but de former notre personnel et d'améliorer notre service clients ;
- Gestion de la relation client, y compris la gestion du centre d'appels et la réponse aux demandes de contact qui nous sont adressées ;
- Traitement des réclamations du service client (litiges et dommages), réalisation d'enquêtes de satisfaction, recouplement des colis non livrés et des colis recherchés, transmission des dossiers au médiateur ;
- Amélioration de la qualité du service clients par l'évaluation d'un échantillon de contacts clients lors d'appels entrants et sortants ;
- Amélioration de la qualité du service par l'envoi d'enquêtes et de sondages liés à l'expédition de colis et à la prestation de services ;
- Chatbot et voicebot (agents conversationnels) : Gestion des conversations par Timo, conçu pour fournir des informations et des réponses à vos questions.

**Bases légales :**

- obligation légale – article 6, (1), c), du RGPD ;
- consentement : article 6(1) (a) RGPD ; consentement au traitement de catégories particulières de Données personnelles – article 9(2), a), du RGPD ;
- intérêt légitime, basé sur l'amélioration de nos process et la qualité de nos prestations, article 6 (1) (f) RGPD.

**B. Quelles données personnelles traitons-nous ?**

En fonction du type de contrat et du canal de commande utilisé, nous pouvons collecter les données suivantes :

- le prénom et le nom de famille de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ainsi que les informations de livraison ;

- une nouvelle adresse de livraison de l'envoi, si, après l'expédition, l'expéditeur nous demande à InPost de le livrer à une nouvelle adresse ou si nous convenons avec le destinataire, avant la livraison de l'envoi, d'une adresse de livraison différente ;
- l'adresse électronique de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service, notamment des informations sur l'état actuel de la livraison de l'envoi, ou des informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, à des fins de contact direct ou d'envoi de messages relatifs à l'exécution du service, notamment pour convenir d'un autre lieu de livraison de l'envoi, ou d'informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le contenu des colis dans certains cas ;
- lorsque les services sont fournis à des professionnels, (contrat B2B), ou pour les entreprises de transport : les données relatives à l'activité exercée (raison sociale, adresse professionnelle, coordonnées, numéro de TVA, numéros SIREN et SIRET), y compris les données des personnes de contact ou des personnes habilitées à représenter l'entreprise, ainsi que les données relatives à notre collaboration ;
- pour les entreprises de transport : licence de transport, liste des salariés hors UE et autres documents exigés par la loi, données de géolocalisation des PDA mis à la disposition des transporteurs,
- l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes ; les informations obtenues auprès de vous dans le cadre de la procédure de réclamation et de la procédure de règlement des sinistres (règlement des pertes), si vous décidez de les fournir, y compris l'enregistrement des conversations téléphoniques avec notre service clientèle, lorsque de tels enregistrements sont effectués,
- les images de vidéosurveillance provenant de nos lockers.

### **C. Responsable de traitement de durée de conservation**

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

#### **Durée de conservation :**

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

### **D. Informations complémentaires**

Dans le cadre du traitement de vos paiements, vos données seront traitées par un responsable du traitement distinct, qui est, selon le mode de paiement que vous avez choisi, ADYEN ou PAYPAL.



Si vous souhaitez en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et/ou exercer vos droits liés à la protection de vos données personnelles traitées par ces prestataires, nous vous invitons à les contacter directement en utilisant les liens et les coordonnées suivants :

- ADYEN :
  - o Politique de confidentialité : <https://www.adyen.com/privacy-policy>
  - o Coordonnées du DPO : [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)
- PAYPAL :
  - o Politique de confidentialité : <https://www.paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full>
  - o Coordonnées du DPO : <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> ou  
PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,  
22-24 Boulevard Royal  
L-2449, Luxembourg.

Si vous expédiez un colis depuis un pays autre que la France, vos données seront traitées par notre société locale dans le pays d'expédition, agissant en tant que responsable du traitement distinct des Données personnelles – la liste de ces sociétés figure à la section 1.2 et est disponible ici. Vos données seront également traitées par nos sous-traitants, les sociétés de transport acheminant vos colis, dans le respect de nos strictes instructions en application de l'article 28 RGPD.

#### **IV. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Mondial Relay peut collecter vos Données personnelles de manière directe ou indirecte, ainsi que collecter passivement certaines données lorsque vous naviguez sur nos Canaux de communication.

##### **A. Collecte directe**

###### **1. Via nos canaux de communication :**

Nous recueillons des données directement auprès de vous lorsque vous fournissez des informations via nos Canaux de communication. C'est notamment le cas lorsque vous créez un compte, lorsque vous nous contactez ou lorsque vous remplissez un formulaire.

Certaines des informations demandées peuvent être obligatoires (vous en serez informé au moment de la collecte par un astérisque ou un moyen équivalent). Si vous ne fournissez pas les informations obligatoires, vous ne pourrez pas bénéficier de nos services et de nos offres.

Les informations facultatives ont pour but de nous aider à mieux vous connaître ou de vous proposer d'autres services et/ou offres. Si vous ne fournissez pas les informations facultatives,



vous pourrez toujours bénéficier de nos services et de nos offres, mais certaines options de personnalisation ne seront pas disponibles.

Il vous appartient de vous assurer que les données que vous nous fournissez sont exactes, complètes et à jour. La transmission de données inexactes, fausses ou incomplètes peut entraîner un retard ou la non-livraison d'un colis. Nous vous invitons à nous signaler toute modification de vos données personnelles.

## **2. Via le système de vidéosurveillance des lockers :**

Pour la sécurité des biens et des personnes, nous collectons directement les images des expéditeurs, des destinataires et des tiers susceptibles d'entrer dans le champ de vision des caméras de vidéosurveillance des consignes.

Veillez noter que les données issues de la vidéosurveillance ne seront pas associées aux données de votre compte client.

## **B. Collecte indirecte**

### **1. Par l'intermédiaire d'un tiers externe :**

Nous collectons indirectement des Données personnelles vous concernant lorsque celles-ci nous sont transmises par un tiers externe (par exemple, des expéditeurs). Ce tiers traite déjà vos données en tant que responsable du traitement dans le cadre de la relation qu'il entretient avec vous (par exemple, pour permettre un achat en ligne), puis nous les transmet afin de nous permettre de livrer les colis.

Dans ce cas, nous ne sommes pas responsable du traitement de vos Données personnelles par des tiers avec lesquels vous entretenez une relation indépendante, agissant en amont. Toutefois, nous sommes responsable du traitement de vos données personnelles que nous effectuons sur la base des données collectées par ces tiers et transmises pour l'exécution du service commercial qui nous lie auxdits tiers, dans le but de permettre le transport des colis.

### **2. Dans le cadre de la prospection commerciale :**

Nous menons des actions de prospection commerciale et nous pouvons collecter indirectement vos données de la même manière, par l'intermédiaire d'un tiers externe, ou par d'autres canaux (réseaux sociaux, salons professionnels, événements, webinaires).

## **C. Collecte passive**



De plus, des informations relatives à votre utilisation de nos canaux de communication sont automatiquement collectées lorsque vous interagissez avec leurs fonctionnalités. Pour ce faire, nous utilisons des « cookies » afin de recueillir des informations vous concernant. Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies, cliquez ici : <https://www.mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/>.

## V. A QUI VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSMISES ?

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos Données personnelles, et à nous conformer à toutes les exigences légales concernant le partage et la divulgation de vos données. Par principe, seules les personnes et organismes ayant besoin d'accéder à vos données pour nous permettre d'atteindre les objectifs de leur traitement peuvent le faire.

Les informations que nous collectons sont destinées à nos **services internes** (service marketing, service informatique, service client, service sûreté, etc.), qui ne traitent que les données nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Vos données personnelles peuvent également être communiquées à des **tiers**, en France ou à l'étranger. Nous vous invitons à cet égard à vous reporter à la section 6 du corps de la présente Politique de confidentialité.

Ces partenaires auront accès à vos informations dans la mesure du strict nécessaire à l'exécution de leurs missions, et s'engagent à ne pas en faire usage dans un objectif autre que celui que nous leur avons fixé.

## Annexe A3 — Services fournis en Italie

### I. APPLICATION MOBILE (INPOST MOBILE)

InPost Mobile — Il s'agit de notre application mobile, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.

#### Finalités et bases légales du traitement :

1. analyse de l'activité des utilisateurs dans InPost Mobile à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité aux règles

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD

2. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations — article 6(1)(c) ou article 6(1)(f) du RGPD

3. exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD

### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?

données d'identification, notamment : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, numéro d'identification fiscale ;

- données marketing, y compris des données sur la manière dont l'Utilisateur utilise ses appareils InPost Mobile ou un navigateur Internet, adresse IP, cookies ;
- données marketing, y compris des données sur la manière dont l'Utilisateur utilise ses appareils InPost Mobile ou un navigateur Internet, notamment : clics et trafic sur le site web, ouverture de notifications push (si vous avez accepté de recevoir des notifications) ;
- données de localisation.

Pour déterminer votre localisation, nous utilisons diverses technologies, notamment l'adresse IP, le GPS, les points d'accès Wi-Fi et les antennes-relais du réseau mobile. Vos données de localisation nous permettent de trouver et d'afficher les points InPost et les Lockers situés dans votre voisinage.

**Responsable du traitement :** Locker InPost Italia S.r.l.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation des finalités ci-dessus est la suivante :

1. Jusqu'à 2 ans maximum pour l'analyse de l'activité des utilisateurs.
2. 10 ans, sous réserve d'opposition, pour le traitement des réclamations.
3. 10 ans, sous réserve d'opposition, pour l'exercice et la défense des demandes.

## II. COMMUNICATION MARKETING

### Finalités et bases légales du traitement :

1. Envoi d'offres et de recommandations dans le cadre de la prestation de services

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

2. Envoi de communications marketing directes par e-mail, notifications push, SMS ou appels téléphoniques

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

**Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- informations sur les interactions utilisateur ;
- informations sur l'utilisateur et ses habitudes (ex. : habitudes d'achat).

**Informations complémentaires :**

Nous utilisons divers canaux de communication, notamment e-mail, MMS/SMS, appels téléphoniques et notifications push. Le contenu comprend des offres et recommandations concernant nos services ou biens, ou ceux de tiers. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services.

En vous abonnant à la newsletter, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certaines formes de contact, veuillez nous contacter (coordonnées disponibles dans la Partie I, section 2 ci-dessus, point 2.3).

Nous traitons vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister à :

- a)** afficher des contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale) et diriger des messages publicitaires vers vous sur d'autres sites web et plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b)** afficher des contenus marketing non adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c)** vous envoyer des informations commerciales par divers canaux (e-mail, SMS/MMS, notifications push ou téléphone), concernant nos produits et services, les sociétés du Groupe Integer.pl et les entités coopérant avec elles.

**Responsable du traitement :** Locker InPost Italia S.r.l.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité est de 24 mois au maximum.

### **III. SERVICE DE CHAT**

**Finalités et base légale du traitement :**

Fourniture de services par voie électronique en permettant aux Utilisateurs d'accéder à un service de chat leur permettant de communiquer avec InPost pour des questions liées à l'utilisation des services.

**Base légale du traitement :** nécessité pour l'exécution d'un contrat — article 6(1)(b) du RGPD.

**Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- a) données fournies dans le contenu des messages envoyés via le chat,
- b) informations nécessaires au traitement de la demande soumise par l'Utilisateur,
- c) données techniques liées à l'utilisation du service (ex. : adresse IP, date et heure de la connexion).

**Informations complémentaires**

Le service de chat est un canal de communication permettant de contacter InPost pour obtenir des informations, un soutien ou des précisions concernant les services. La fourniture de données personnelles via le chat est volontaire, mais peut être nécessaire pour répondre à la demande. Nous vous demandons de ne pas fournir de catégories particulières de données personnelles via le chat, sauf si cela est nécessaire en raison de la nature de la question.

**Responsable du traitement :** Locker InPost Italia S.r.l.

**Durée de conservation :** Les données personnelles sont traitées pendant une période ne dépassant pas 2 ans à compter de la date de l'interaction, sauf si une période plus longue est requise pour des procédures judiciaires en cours.

**Annexe A4 — Services fournis en Espagne****I. APPLICATION MOBILE (INPOST MOBILE)**

InPost Mobile — Il s'agit de notre application mobile, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.

**Finalités et bases légales du traitement :**

1. analyse de l'activité des utilisateurs dans InPost Mobile à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité aux règles.

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer



la qualité des services fournis et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

## 2. marketing propre

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

## 3. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations — article 6(1)(c) ou article 6(1)(f) du RGPD

## 4. exercice de recours et défense contre des demandes

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- données d'identification, notamment : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, numéro d'identification fiscale ;
- données marketing, y compris des données sur la manière dont l'Utilisateur utilise ses appareils InPost Mobile ou un navigateur Internet, notamment : clics et trafic sur le site web, ouverture de notifications push (si vous avez accepté de recevoir des notifications) ;
- identifiants d'appareils et autres identifiants en ligne ;
- données de localisation.

Pour déterminer votre localisation, nous utilisons différentes technologies, notamment l'adresse IP, le GPS, les points d'accès Wi-Fi et les antennes-relais du réseau mobile. Vos données de localisation nous permettent de trouver et d'afficher les points InPost et les Lockers situés dans votre voisinage.

**Responsable(s) du traitement :** INPOST SPAIN S.L.U., MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA et SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION S.A.U.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— qui ne saurait excéder le délai de prescription des demandes, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Pour lever toute ambiguïté, après cette période, les données seront bloquées pendant la durée légalement établie pour chaque cas, conformément aux réglementations en vigueur et à la LOPDGGD ; ce délai peut être prolongé si les dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.



## II. COMMUNICATION MARKETING

### Finalités et bases légales du traitement :

1. Envoi d'offres et de recommandations dans le cadre de la prestation de services

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients — article 6(1)(f) du RGPD.

2. Envoi de communications marketing directes par e-mail, notifications push, SMS ou appels téléphoniques

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- informations sur les interactions utilisateur ;
- informations sur l'utilisateur et ses habitudes (ex. : habitudes d'achat).

### Informations complémentaires :

Nous utilisons différents canaux de communication pour vous contacter, notamment e-mail, MMS/SMS, appels téléphoniques et notifications push. Le contenu comprend des offres et recommandations concernant nos services ou biens, ou ceux de tiers. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services.

En vous abonnant à la newsletter, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certaines formes de contact, veuillez nous contacter (coordonnées disponibles dans la Partie I, section 2 ci-dessus, point 2.3).

**Responsable(s) du traitement :** INPOST SPAIN S.L.U., MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA et SENDING TRANSPORTE Y COMUNICACION S.A.U.

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— qui ne saurait excéder le délai de prescription des réclamations, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Pour lever toute ambiguïté, après cette période, les données seront bloquées pendant la durée légalement établie pour chaque cas, conformément aux réglementations en vigueur et à la LOPDGDD ; ce délai peut être prolongé si les dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

Nous traitons vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister à :



- a)** afficher des contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale) et diriger des messages publicitaires vers vous sur d'autres sites web et plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b)** afficher des contenus marketing non adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c)** vous envoyer des informations commerciales par divers canaux, concernant nos produits et services, les sociétés du Groupe Integer.pl et les entités coopérant avec elles.
- d)** mener des enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos services.

Nous pouvons traiter vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, notamment pour vous envoyer des informations sur les offres, les promotions et les nouveautés concernant les services fournis.

Nous pouvons utiliser les données obtenues auprès de vous pour créer votre profil (profil utilisateur). Cela signifie que, grâce au traitement automatisé des données, nous pourrions prédire ou évaluer divers aspects vous concernant, ex. : votre âge, sexe, intérêts, situation économique, localisation.

### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant, ayant été collectées auprès de diverses sources, à des fins de marketing dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD).

- a)** des données sous forme d'informations techniques et d'informations résultant du mode d'utilisation, obtenues auprès de prestataires de services d'analyse (ex. : Google Analytics) ;
- b)** des données d'adresse et de contact liées à l'exercice d'une activité commerciale, obtenues auprès de fournisseurs d'informations, tels que des agences de renseignement commercial et des entités constituant des bases de données de contractants potentiels, et de registres publics (ex. : CEIDG).

## **Annexe A5 — Services fournis au Portugal**

### **I. APPLICATION MOBILE (INPOST MOBILE)**

InPost Mobile — Il s'agit de notre application mobile, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.

#### **Finalités et bases légales du traitement :**

1. analyse de l'activité des utilisateurs dans InPost Mobile à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, et afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité aux règles



**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis, et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

## 2. marketing propre

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement (notifications push) — article 6(1)(a) du RGPD

## 3. examen et traitement des réclamations

**Base légale du traitement :** obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations — article 6(1)(c) ou article 6(1)(f) du RGPD

## 4. exercice de recours et défense contre des réclamations

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du RGPD

### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?

- données d'identification, notamment : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, numéro d'identification fiscale ;
- données marketing, y compris des données sur la manière dont l'Utilisateur utilise ses appareils InPost Mobile ou un navigateur Internet, notamment : clics et trafic sur le site web, ouverture de notifications push (si vous avez accepté de recevoir des notifications) ;
- identifiants d'appareils et autres identifiants en ligne ;
- données de localisation.

Pour déterminer votre localisation, nous utilisons diverses technologies, notamment l'adresse IP, le GPS, les points d'accès Wi-Fi et les antennes-relais du réseau mobile. Vos données de localisation nous permettent de trouver et d'afficher les points InPost et les Lockers situés dans votre voisinage.

**Responsable(s) du traitement :** MONDIAL RELAY SUCURSAL EM Portugal

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— pas plus longtemps que le délai de prescription des demandes, qui est n'excède pas 6 ans au maximum



en règle générale. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

## II. COMMUNICATION MARKETING

### Finalités et bases légales du traitement :

1. Envoi d'offres et de recommandations dans le cadre de la prestation de services

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients — article 6(1)(f) du RGPD.

2. Envoi de communications marketing directes par e-mail, notifications push, SMS ou appels téléphoniques.

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

### Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- informations sur les interactions utilisateur ;
- informations sur l'utilisateur et ses habitudes (ex. : habitudes d'achat).

### Informations complémentaires :

Nous utilisons divers canaux de communication pour vous contacter, notamment e-mail, MMS/SMS, appels téléphoniques et notifications push. Le contenu comprend des offres et des recommandations concernant nos services ou biens, ou ceux de tiers. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services.

En vous abonnant à la newsletter, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certaines formes de contact, veuillez nous contacter (coordonnées disponibles dans la Partie I, section 2 ci-dessus, point 2.3).

**Responsable(s) du traitement :** MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité— pas plus longtemps que le délai de prescription des réclamations, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Dans des situations exceptionnelles, ce délai peut être prolongé si les dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.



Nous traitons vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister à :

- a)** afficher des contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale) et diriger des messages publicitaires vers vous sur d'autres sites web et plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b)** afficher des contenus marketing non adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c)** vous envoyer des informations commerciales par divers canaux, concernant nos produits et services, les sociétés du Groupe Integer.pl et les entités coopérant avec elles.
- d)** mener des enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos services.

Nous pouvons traiter vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, notamment pour vous envoyer des informations sur les offres, les promotions et les nouveautés concernant les services fournis, ainsi que dans le cadre d'activités visant à promouvoir nos services et notre marque.

### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement pour une utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant collectées auprès de diverses sources, à des fins de marketing dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD).

- a)** données sous forme d'informations techniques et d'informations résultant du mode d'utilisation, obtenues auprès de prestataires de services d'analyse (ex. : Google Analytics) ;
- b)** données d'adresse et de contact liées à l'exercice d'une activité commerciale, obtenues auprès de fournisseurs d'informations.

## **Annexe A6 — Services fournis au Royaume-Uni**

### **I. APPLICATION MOBILE (INPOST UK)**

InPost UK — Il s'agit de notre application mobile, que vous pouvez utiliser après avoir créé un Compte InPost.

### **Finalités et bases légales du traitement :**



1. Analyse de l'activité des utilisateurs dans notre application mobile à des fins autres que publicitaires, y compris à des fins analytiques et statistiques, et afin de détecter et de résoudre des cas de non-conformité à nos Conditions générales d'utilisation des Services du Compte InPost.

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis, et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du UK RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Pour l'analyse statistique, la surveillance et l'amélioration du service, nous analysons des informations sur la façon dont les Utilisateurs accèdent à notre application mobile et interagissent avec elle. Cela peut inclure des identifiants de compte (ex. : ID utilisateur), des informations techniques sur l'appareil, des données d'utilisation et d'interaction avec l'application, ainsi que des journaux système ou d'événements. Dans la mesure du possible, l'analyse est effectuée à partir de données agrégées ou anonymisées.

2. Examen, traitement et résolution des réclamations

**Base légale du traitement :** (1) exécution d'un contrat, lorsque nous avons une relation contractuelle directe avec vous ; (2) nos intérêts légitimes, lorsqu'il n'existe pas de contrat direct entre nous ; ou (3) obligation légale, dans les cas où les réclamations concernent des questions réglementaires — article 6(1)(b), article 6(1)(f) ou article 6(1)(c) du UK RGPD, respectivement.

3. Exercice ou défense de droits en justice

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à exercer, établir ou défendre des demandes — article 6(1)(f) du UK RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Données d'identification, notamment : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, informations de livraison, code-barres/identifiants de colis et toute autre donnée personnelle que vous choisirez de nous fournir lors d'une réclamation ou d'un exercice de droits en justice (y compris des données de catégories particulières, le cas échéant).

**Durée de conservation :** Les données personnelles traitées aux fins du traitement des réclamations et de l'établissement, de l'exercice ou de la défense de droits en justice sont conservées pendant la durée nécessaire à la bonne réalisation de ces finalités - pas plus



longtemps que le délai de prescription applicable, qui est en de 6 ans au maximum en règle générale.

#### 4. Détermination de votre localisation dans l'application

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du UK RGPD.

Vos données de localisation permettent à notre Application de trouver et d'afficher les magasins InPost et les Lockers situés dans votre voisinage. Nous ne déterminons votre localisation que si vous l'autorisez. Vous pouvez arrêter d'autoriser notre application à déterminer votre localisation à tout moment en mettant à jour les autorisations de localisation dans les paramètres de votre appareil.

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

- Données de localisation : GPS, points d'accès Wi-Fi et tours cellulaires du réseau mobile.

**Responsable du traitement :** InPost UK

**Durée de conservation :** Les données de localisation sont utilisées uniquement en temps réel. Nous ne conservons pas ces informations au-delà de l'utilisation en temps réel.

#### 5. Ajout et utilisation de cookies

**Base légale du traitement :** Cookies strictement nécessaires : intérêt légitime du Responsable du traitement dans l'exploitation d'une application mobile et d'un site web sécurisés et efficaces — article 6(1)(f) du UK RGPD. Cookies non essentiels (facultatifs) : consentement — article 6(1)(a) du UK RGPD.

Les cookies sont de petits fichiers texte stockés sur votre appareil qui aident un site web à reconnaître votre navigateur et à mémoriser certaines informations. Nous utilisons des cookies, de façon strictement nécessaire au fonctionnement et à la sécurité de notre site web. Nous pouvons également utiliser des cookies analytiques, marketing/publicitaires et de performance. Vous pouvez refuser les cookies non essentiels à tout moment via la bannière de consentement aux cookies. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique cookies.

**Responsable du traitement :** InPost UK

**Durée de conservation :** Jusqu'à l'expiration de la durée de vie individuelle de chaque cookie, telle que décrite dans notre Politique cookies, ou pendant la durée nécessaire à la fourniture du service demandé.



## 6. Déploiement de notifications dans l'application mobile liées à la prestation de services

**Base légale du traitement :** Exécution d'un contrat — article 6(1)(b) du UK RGPD, lorsque nous avons une relation contractuelle directe avec vous et que les notifications sont nécessaires à la fourniture de mises à jour de livraison. Lorsqu'il n'existe pas de contrat direct, nous nous fondons sur nos intérêts légitimes — article 6(1)(f) du UK RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

Nous utilisons vos coordonnées (telles que le nom, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone), les identifiants d'appareils (tel qu'un jeton d'appareil ou un ID d'instance d'application) et les informations liées à la livraison nécessaires pour envoyer la notification (telles que l'ID du colis et le statut de livraison).

**Responsable du traitement :** InPost UK

**Durée de conservation :** Nous conservons les données de notification uniquement pendant le temps nécessaire à la transmission de la notification et au soutien de votre compte dans l'application.

## 7. Exploitation du chat en ligne dans l'application mobile

**Base légale du traitement :** Exécution d'un contrat — article 6(1)(b) du UK RGPD lorsque vous avez une relation contractuelle directe avec nous et que le chat est nécessaire pour fournir une assistance. Lorsqu'il n'existe pas de contrat direct, nous nous fondons sur nos intérêts légitimes — article 6(1)(f) du UK RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Lorsque vous utilisez la fonctionnalité de chat en ligne dans notre application, nous traitons les données personnelles nécessaires pour répondre à votre demande, notamment votre code de retrait, adresse e-mail, numéro de suivi du colis, nom, coordonnées de l'expéditeur ou du destinataire, et toute information que vous saisissez dans le chat sur la nature de votre question.

**Durée de conservation :** Nous conservons les transcriptions de chat et les journaux techniques associés pendant le temps nécessaire au traitement de votre demande et à des fins de qualité, de formation ou d'audit internes, généralement jusqu'à 24 mois. Si un chat porte sur un incident, une réclamation ou une autre affaire nécessitant une investigation, nous pouvons le conserver conformément à nos délais de conservation standard, généralement jusqu'à 6 ans.

## 8. Interaction avec les utilisateurs sur nos plateformes de réseaux sociaux



Nous traitons vos données personnelles lorsque vous visitez nos profils sur les réseaux sociaux (ex. : Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok). Ces données sont traitées dans le cadre de la gestion du profil, de l'engagement avec vos commentaires et interactions, et dans le but d'informer les utilisateurs de notre activité et de promouvoir divers événements, services et produits.

**Base légale du traitement :** Notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD) consiste à promouvoir notre propre marque et à répondre aux interactions des clients.

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Votre nom d'utilisateur sur les plateformes de réseaux sociaux (qui peut contenir votre nom), la nature et le contenu de votre interaction, vos réactions à notre contenu (ex. : like, repost).

**Durée de conservation :** Nous conserverons des copies de toute interaction que vous avez avec nos réseaux sociaux pendant le temps nécessaire à la bonne réalisation de ces finalités - pas plus longtemps que le délai de prescription applicable, qui est de 6 ans au maximum en règle générale. Les interactions sur nos pages de réseaux sociaux seront conservées pendant la durée de publication du post ou jusqu'à ce que vous supprimiez/annuliez cette interaction.

## **II. COMMUNICATION MARKETING**

#### **Finalités et bases légales du traitement :**

1. Affichage d'offres et promotions génériques, non ciblées, dans l'application mobile InPost et sur le site web (publicité contextuelle).

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à promouvoir ses services auprès des utilisateurs existants en affichant des contenus marketing non ciblés — article 6(1)(f) du UK RGPD.

2. Envoi de communications marketing directes par e-mail, notifications push et/ou SMS.

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du UK RGPD.

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- préférences marketing, y compris la date et l'heure du consentement accordé.

#### **Marketing direct — informations complémentaires :**

Pour le marketing direct, InPost utilise divers canaux de communication, tels que l'e-mail, les SMS et les notifications push. Le contenu comprend, entre autres, des offres, promotions et recommandations concernant les biens, services ou initiatives d'InPost (y compris des



initiatives conjointes avec des partenaires et détaillants soigneusement sélectionnés), susceptibles de vous intéresser.

En vous abonnant à la newsletter InPost UK, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD). Lorsque nous nous fondons sur votre consentement pour nos activités de marketing, l'octroi de ce consentement est entièrement volontaire et vous pouvez le retirer à tout moment. Vous pouvez gérer et modifier vos consentements marketing dans les paramètres de l'application mobile InPost UK, ou en contactant InPost UK à [marketingpreferences@inpost.co.uk](mailto:marketingpreferences@inpost.co.uk).

**Responsable du traitement :** InPost UK

**Durée de conservation :** Nous conservons les données liées au marketing jusqu'au retrait de votre consentement ou à la désinscription des communications marketing. Si vous ne consentez pas ou retirez votre consentement, nous conservons un enregistrement de vos autorisations marketing pour nous assurer que vous ne recevez pas de marketing direct à l'avenir, sauf si vous consentez de nouveau.

### 3. Profilage à des fins de marketing

**Base légale du traitement :** Nous traitons les données à des fins de profilage sur la base de nos intérêts légitimes consistant à comprendre comment nos services sont utilisés et à améliorer l'expérience des utilisateurs (article 6(1)(f) du UK RGPD).

#### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Nous pouvons utiliser les données obtenues auprès de vous-même pour créer un « profil » à des fins marketing. Cela signifie analyser des informations sur la façon dont vous utilisez nos services — telles que la fréquence d'utilisation de l'application ou du Locker, votre emplacement de Locker préféré, votre historique de colis, les emplacements où vous collectez ou envoyez habituellement des colis — afin de comprendre vos préférences, intérêts ou comportements. Ce profilage n'implique aucune prise de décision ayant un effet significatif sur vous.

**Durée de conservation :** Nous ne conservons pas les informations de profilage séparément. Le profilage est effectué sur des données personnelles déjà détenues à d'autres fins.

### 4. Publicité sur les plateformes de réseaux sociaux (reciblage)

**Base légale du traitement :** Nous traitons les données pour la publicité sur les plateformes de réseaux sociaux (ex. : Facebook, Instagram, TikTok) sur la base de nos intérêts légitimes consistant à promouvoir nos services (article 6(1)(f) du UK RGPD).



### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

Pour cette activité, nous ne traitons que des informations de haut niveau telles que les paramètres d'audience que nous définissons pour une campagne publicitaire (ex. : localisation générale, intérêts ou tranches d'âge) et des données de performance agrégées fournies par la plateforme. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec les plateformes de réseaux sociaux à des fins de ciblage.

**Durée de conservation :** Nous conservons les paramètres d'audience publicitaire et les données de performance des campagnes uniquement pendant le temps nécessaire à la planification, à l'examen et à l'optimisation de nos activités marketing, généralement la durée de la campagne publicitaire spécifique.

## **III. FOURNITURE DE SERVICES POSTAUX ET DE TRANSPORT, Y COMPRIS DE COMMISSION DE TRANSPORT ET DE SERVICES VIA DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE COLIS (DAC)**

### **Finalités et bases légales du traitement :**

1. Fourniture de services postaux et de transport, y compris de commission de transport et de services via Distributeur Automatique de Colis (DAC)

**Base légale du traitement :** contrat — article 6(1)(b) du RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

- Identifiant/Code-barres du colis ;
- Actions effectuées lors de la visite du DAC (ex. : ouverture du compartiment, stockage du colis, réalisation du parcours à l'écran) ;
- Images de vidéosurveillance (ex. : images obtenues par le système de vidéosurveillance du DAC, le cas échéant) ;
- le prénom et le nom de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'emplacement du Distributeur Automatique de Colis choisi par l'expéditeur et le destinataire ;
- l'adresse e-mail de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service ;
- le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi pour un contact direct ou pour envoyer des messages concernant l'exécution du service ;
- l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes.

## 2. Traitement des commandes « Envoyer un colis » effectuées dans l'application mobile

**Base légale du traitement :** Exécution d'un contrat — article 6(1)(b) du UK RGPD.

### **Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

- Contenu du colis et valeur de l'article (tels que déclarés par l'expéditeur) ;
- Nom complet, numéro de téléphone mobile, adresse e-mail, code postal et emplacement de Locker préféré du destinataire ;
- Nom complet, numéro de téléphone mobile, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de retour de l'expéditeur ;
- Confirmation d'acceptation des conditions générales ;
- Moyen de paiement : ex. : Apple Pay ou données de carte de paiement. Veuillez noter que les données de carte de paiement sont traitées par notre prestataire de services de paiement tiers, Stripe, qui agit en tant que responsable du traitement indépendant de vos données de carte de paiement.

**Durée de conservation :** Nous ne stockons pas vos données de carte de paiement lors de vos achats dans notre application. Nous conservons un historique des livraisons de colis pendant une période allant jusqu'à 6 ans.

Si vous expédiez un colis depuis le Royaume-Uni vers un pays autre que le Royaume-Uni, vos données seront traitées par notre partenaire — la société de transport — dans le pays de destination, agissant en qualité de responsable du traitement indépendant.

**Responsable du traitement :** InPost UK

**Durée de conservation :** La durée nécessaire à la bonne réalisation de la finalité — pas plus longtemps que le délai de prescription des demandes, qui est de 6 ans au maximum en règle générale.

## **Annexe A7 — Services fournis en Belgique**

Les catégories de personnes concernées par la présente annexe sont les suivantes :

### **« Destinataire » :**

Toute personne recevant un colis dont l'acheminement a été confié à Mondial Relay.

### **« Expéditeur » :**

- Tout client direct utilisant les services et offres proposés par Mondial Relay sur le Site web belge (« **Expéditeur Direct** ») ;
- Toute personne envoyant un colis via un client direct de Mondial Relay (notamment via les plateformes Vinted, Leboncoin, etc.).



**« Prospect » :**

Tout professionnel contacté par Mondial Relay dans le cadre de son activité commerciale.

**« Visiteur » :**

Toute personne visitant et utilisant le Site web belge.

**« Tiers » :**

Toute personne susceptible d'être filmée par le système de vidéosurveillance installé sur nos lockers.

**Site web belge**

Désigne le site [www.mondialrelay.be](http://www.mondialrelay.be)

Les termes non définis dans la présente Annexe renvoient aux définitions figurant au point 4 de la Politique de confidentialité.

**I. SITE WEB BELGE**

**A) Finalités et bases légales du traitement**

**1. Analyse et fonctionnement**

**Finalités**

- Compilation de statistiques et analyse du Site web belge pour évaluer la sécurité et la stabilité du système.
- Adaptation du Site web belge et/ou de nos réseaux sociaux afin d'assurer un affichage approprié ainsi qu'une navigation fluide et sécurisée.
- Gestion des conversations provenant de Timo, agent conversationnel utilisant l'intelligence artificielle destiné à fournir des informations et des réponses aux questions posées.
- Gestion des demandes relatives à l'exercice de vos droits.
- Respect des obligations légales et réglementaires, notamment les rapports imposés par la loi ou toute demande d'une autorité judiciaire.

**Base légale :**

- Intérêt légitime du Responsable du traitement (article 6(1)(f) RGPD)
- Consentement pour les données de localisation et les notifications push. article 6(1)(a) RGPD
- Obligation légale : article 6(1) (c) du RGPD.

**2. Marketing propre**

**Finalités :**

- Élaboration de statistiques et analyses marketing visant à comprendre l'utilisation des canaux de communication et à améliorer l'expérience client.
- Nous contactons des clients potentiels par divers canaux (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, webinaires, salons professionnels, etc.)

**Base légale :**

- intérêt légitime : article 6(1)(f) du RGPD,
- ou consentement : article 6(1) (a) du RGPD.

**3. Traitement des réclamations et litiges****Base légale :**

- obligation légale : article 6(1) (c) du RGPD
- ou intérêt légitime article 6(1)(f) du RGPD),
- contrat le cas échéant, article 6(1) (b) RGPD.

**4. Traitement de vos candidatures si vous souhaitez collaborer avec nous****Finalités :**

Vous pouvez utiliser le Site web belge pour postuler, afin de collaborer avec nous, et notamment :

- Pour devenir un Point Relais®,
- Pour héberger un locker,
- Pour devenir l'un de nos transporteurs,
- Pour devenir l'un de nos employés.

**Base légale :** intérêt légitime, consistant à développer notre réseau et notre activité : article 6(1)(f) du RGPD.

**B) Quelles données personnelles traitons-nous ?**

Selon votre situation, nous pouvons collecter les données personnelles suivantes :

- Données d'identification :
  - **Si vous êtes un particulier** : civilité, prénom, nom, numéro de téléphone, e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison, données de candidature le cas échéant.
  - **Si vous êtes un professionnel** : en plus de Données personnelles que nous collectons pour les particuliers, nous pouvons collecter les Données personnelles suivantes : nom et secteur d'activité de votre entreprise, sa zone d'activité géographique, votre fonction, adresse postale de votre entreprise, numéro de fax, numéro de TVA, SIREN/SIRET, lien vers le site web de votre entreprise.

- Données de connexion relatives à votre utilisation du Site web belge : nous recueillons des données de navigation susceptibles d'identifier votre appareil préféré (ordinateur, téléphone, tablette). Dans ce cas, nous pouvons collecter l'adresse IP de votre appareil, le type de navigateur et de système d'exploitation utilisés, l'identité de votre fournisseur d'accès à Internet, l'identifiant de l'agent, l'identifiant externe, le nombre de pages consultées, le temps passé sur chaque page, etc. Ces données sont utilisées, d'une part, pour assurer le bon fonctionnement du Site web belge, en particulier leur performance et leur sécurité, et d'autre part, pour analyser leur trafic, dans les limites et conditions énoncées dans la présente Politique de confidentialité.
- Données de localisation : zone géographique de recherche pour les Points Relais® ou lockers, géolocalisation.

### C) Responsable du traitement et durée de conservation

#### Responsable du traitement

Mondial Relay

#### Durée de conservation

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

## II. COMMUNICATIONS COMMERCIALES

### A) Finalités et bases légales du traitement

#### 1. Envoi d'offres commerciales et de recommandations

**Base légale** : intérêt légitime du responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients – article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD ;

#### 2. Envoi de communications de marketing direct par e-mail, , SMS ou appels téléphoniques

**Base légale** : consentement – article 6(1)(a) RGPD.

#### 3. Mise en œuvre d'opérations marketing

Par le biais de messages publicitaires, de jeux-concours, de tirages au sort, de parrainages, d'enquêtes, de programmes de fidélité et de toutes activités promotionnelles.



**Base légale :** consentement – article 6(1)(a) RGPD.

#### **4. Données des réseaux sociaux**

Nous pouvons aussi traiter vos Données personnelles lorsque vous visitez nos profils sur les réseaux sociaux (par exemple Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la gestion du profil, notamment dans le but de vous informer de notre activité et de promouvoir divers événements, services et produits.

**Base légale :** intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD),

#### **B) Quelles données personnelles traitons-nous ?**

Selon votre situation nous pouvons traiter les données personnelles suivantes :

- Données d'identification : téléphone, adresse e-mail.
- Informations sur vos interactions utilisateur.
- Informations sur vos habitudes (ex : habitudes d'achat).

#### **C) Responsable de traitement de durée de conservation**

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

**Durée de conservation :**

Nous conservons vos données personnelles collectées dans le cadre de la présente section soit jusqu'à ce que vous nous indiquiez que vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing, soit jusqu'à ce que la loi nous impose de les effacer. Dans des cas exceptionnels, cette durée peut être prolongée si des dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

#### **D) Informations complémentaires**

Nous utilisons divers moyens et canaux de communication pour vous contacter, notamment courriels, SMS, et appels téléphoniques.

Les contenus que nous vous envoyons comprennent, entre autres, des offres et des recommandations concernant nos services ou nos produits, ou ceux de tiers, susceptibles de vous intéresser. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services.

En vous abonnant à notre newsletter, vous consentez à recevoir des messages par courriel (article 6, paragraphe 1, point a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certains moyens de communication avec vous, veuillez nous contacter aux



coordonnées mentionnées au paragraphe 2.3 du corps de la présente Politique de confidentialité.

Nous traitons vos Données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister en :

- a) l'affichage de contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale), ainsi que l'envoi de messages publicitaires à votre intention sur d'autres sites web et sur les plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b) l'affichage de contenus marketing qui ne sont pas adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c) l'envoi d'informations commerciales par divers canaux, notamment par courriel (y compris sous la forme d'une newsletter), par SMS/MMS, via des notifications push ou par téléphone, contenant des informations sur des offres intéressantes ou du contenu concernant nos produits et services, les sociétés du groupe Integer.pl et les entités coopérant avec ces sociétés ;
- d) la réalisation d'enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos services.

Nous pouvons traiter vos Données personnelles à des fins de marketing de nos propres services, notamment pour vous envoyer des informations sur les offres, les promotions et les nouveautés concernant les services fournis, ainsi que dans le cadre d'activités visant à promouvoir nos services et notre marque. Les activités que nous menons peuvent également consister à diffuser des messages publicitaires auprès de vous, sur des sites web et sur les réseaux sociaux. Nous pouvons traiter vos Données personnelles, y compris celles collectées par le biais de cookies et d'autres technologies similaires, à des fins de marketing, notamment pour diffuser des publicités ciblées auprès de vous.

Sur le Site web belge, nous utilisons des cookies afin de faciliter votre navigation, par exemple pour mémoriser vos paramètres et préférences et pour simplifier la connexion à votre compte.. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Politique cookies, disponible en suivant ce lien : <https://www.mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/>. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, et ce retrait n'affecte pas la validité des actions entreprises avant celui-ci.

### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant que nous avons recueillies auprès de diverses sources, c'est-à-dire dans le cadre de l'exécution d'autres processus (par exemple, la gestion de compte), et nous les utiliserons à des fins de marketing, dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD). Ces données peuvent être utilisées pour établir des profils d'utilisateurs.

### III. PRESTATION DE SERVICES DE COMMISSION DE TRANSPORT

#### A) Finalités et bases légales du traitement :

##### 1. Services d'expédition et de transport

###### a) Si vous êtes un expéditeur ou un destinataire :

- Fourniture des services de transport et d'expédition.
- Informations sur le suivi des colis.
- Notifications concernant l'arrivée du colis en Point Relais® ou en locker.

###### b) Si vous êtes un expéditeur, client direct de Mondial Relay :

- Gestion des ventes des services et offres Mondial Relay
- Service de paiement sécurisé pour l'achat de services et d'offres Mondial Relay sur le Site web belge,
- Impression et envoi d'étiquettes d'expédition via le Site web belge,
- Sélection et/ou recherche du Point Relais® et/ou du Locker de destination à partir d'une adresse ou d'une géolocalisation
- Gestion des expéditions, des demandes d'enlèvement des colis à livrer aux Destinataires et des retours aux Expéditeurs, notamment en cas de colis non réclamés
- Gestion des factures impayées, traitement des litiges et des contentieux
- Gestion du recouvrement de créances, y compris par l'intermédiaire d'un tiers.

###### c) Si vous êtes un transporteur :

- Exécution du contrat de transport,
- Suivi de la prise en charge et de la livraison des colis.

###### d) Base légale :

- Contrat – article 6(1)(b) RGPD,
- en ce qui concerne les Données personnelles des transporteurs : intérêt légitime consistant dans la préservation de notre matériel article 6(1)(f) du RGPD.

##### 2. Gestion de la relation client :

- Écoute et enregistrement (non systématique) des conversations téléphoniques lors des appels au service client, dans le but de former notre personnel et d'améliorer notre service clients ;
- Gestion de la relation client, y compris la gestion du centre d'appels et la réponse aux demandes de contact que vous nous adressez,
- Traitement des réclamations du service client (litiges et dommages), réalisation d'enquêtes de satisfaction, recouvrement des colis non livrés et des colis recherchés, transmission des dossiers au médiateur,
- Amélioration de la qualité du service clients par l'évaluation d'un échantillon de

contacts clients lors d'appels entrants et sortants,

- Amélioration de la qualité du service par l'envoi d'enquêtes et de sondages liés à l'expédition de colis et à la prestation de services,
- Chatbot et voicebot (agents conversationnels) : gestion des conversations par Timo, conçu pour fournir des informations et des réponses à vos questions.

#### **Bases légales :**

- obligation légale – article 6 (1), c), du RGPD ;
- consentement : article 6(1) (a) RGPD ;
- consentement au traitement de catégories particulières de Données personnelles – article 9, (2), a), du RGPD ;
- intérêt légitime, basé sur l'amélioration de nos process et de la qualité de nos prestations, article 6 (1) (f) RGPD.

#### **B) Quelles données personnelles traitons-nous ?**

En fonction du type de contrat et du canal de commande utilisé, nous pouvons collecter les données suivantes :

- le prénom et le nom de famille de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ainsi que les informations de livraison ;
- une nouvelle adresse de livraison de l'envoi, si, après l'expédition, l'expéditeur nous demande de le livrer à une nouvelle adresse ou si nous convenons avec le destinataire, avant la livraison de l'envoi, d'une adresse de livraison différente ;
- l'adresse électronique de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service, notamment des informations sur l'état actuel de la livraison de l'envoi, ou des informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, à des fins de contact direct ou d'envoi de messages relatifs à l'exécution du service, notamment pour convenir d'un autre lieu de livraison de l'envoi, ou d'informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le contenu des colis dans certains cas ;
- lorsque les services sont fournis à des professionnels (contrat B2B), ou pour les entreprises de transport, les données relatives à l'activité exercée (raison sociale, adresse professionnelle, coordonnées, numéro de TVA, numéros SIREN et SIRET), y compris les données des personnes de contact ou des personnes habilitées à représenter l'entreprise, ainsi que les données relatives à notre collaboration ;
- pour les entreprises de transport : licence de transport, liste des salariés hors UE et autres documents exigés par la loi, données de géolocalisation des PDA mis à la disposition des transporteurs,

- l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes ; les informations obtenues auprès de vous dans le cadre de la procédure de réclamation et de la procédure de règlement des sinistres (règlement des pertes), si vous décidez de les fournir, y compris l'enregistrement des conversations téléphoniques avec notre service clientèle, lorsque de tels enregistrements sont effectués,
- les images de vidéosurveillance provenant de nos lockers.

### C) Responsable de traitement et durée de conservation

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

#### **Durée de conservation :**

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

### D) Informations complémentaires

Dans le cadre du traitement de vos paiements, vos données seront traitées par un responsable du traitement distinct, qui est, selon le mode de paiement que vous avez choisi, ADYEN ou PAYPAL.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et/ou exercer vos droits liés à la protection de vos données personnelles traitées par ces prestataires, nous vous invitons à les contacter directement en utilisant les liens et les coordonnées suivants :

- ADYEN :
  - Politique de confidentialité : <https://www.adyen.com/privacy-policy>
  - Coordonnées du DPO : [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)
- PAYPAL :
  - Politique de confidentialité : <https://www.paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full>
  - Coordonnées du DPO : <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> ou  
PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,  
22-24 Boulevard Royal  
L-2449, Luxembourg..

Si vous expédiez un colis depuis un pays autre que la Belgique, vos données seront traitées par notre société locale dans le pays d'expédition, agissant en tant que responsable du traitement distinct des Données personnelles – la liste de ces sociétés figure à la section 1.2. Vos données seront également traitées par nos sous-traitants, les sociétés de transport acheminant vos colis, dans le respect de nos strictes instructions en application de l'article 28 RGPD.



#### **IV. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous pouvons collecter vos Données personnelles de manière directe ou indirecte, ainsi que collecter passivement certaines données lorsque vous naviguez sur le Site web belge.

##### **A) Collecte directe**

###### **3. Via le Site web belge :**

Nous recueillons des données directement auprès de vous lorsque vous fournissez des informations via le Site web belge. C'est notamment le cas lorsque vous créez un compte, lorsque vous nous contactez ou lorsque vous remplissez un formulaire.

Certaines des informations demandées peuvent être obligatoires (vous en serez informé au moment de la collecte par un astérisque ou un moyen équivalent). Si vous ne fournissez pas les informations obligatoires, vous ne pourrez pas bénéficier de nos services et de nos offres.

Les informations facultatives ont pour but de nous aider à mieux vous connaître ou de vous proposer d'autres services et/ou offres. Si vous ne fournissez pas les informations facultatives, vous pourrez toujours bénéficier de nos services et de nos offres, mais certaines options de personnalisation ne seront pas disponibles.

Il vous appartient de vous assurer que les données que vous nous fournissez sont exactes, complètes et à jour. La transmission de données inexactes, fausses ou incomplètes peut entraîner un retard ou la non-livraison d'un colis. Nous vous invitons à nous signaler toute modification de vos données personnelles.

###### **4. Via le système de vidéosurveillance des lockers :**

Pour la sécurité des biens et des personnes, nous collectons directement les images des expéditeurs, des destinataires et des tiers susceptibles d'entrer dans le champ de vision des caméras de vidéosurveillance des consignes.

Veillez noter que les données issues de la vidéosurveillance ne seront pas associées aux données de votre compte client.

##### **B) Collecte indirecte**

###### **1. Par l'intermédiaire d'un tiers externe :**

Nous collectons indirectement des Données personnelles vous concernant lorsque celles-ci nous sont transmises par un tiers externe (par exemple, des expéditeurs). Ce tiers traite déjà vos données en tant que responsable du traitement dans le cadre de la relation qu'il entretient



avec vous (par exemple, pour permettre un achat en ligne), puis nous les transmet afin de nous permettre de livrer les colis.

Dans ce cas, nous ne sommes pas responsable du traitement de vos Données personnelles par des tiers avec lesquels vous entretenez une relation indépendante, agissant en amont. Toutefois, nous sommes responsable du traitement de vos données personnelles que nous effectuons sur la base des données collectées par ces tiers et transmises pour l'exécution du service commercial qui nous lie auxdits tiers, dans le but de permettre le transport des colis.

## 2. Dans le cadre de la prospection commerciale :

Nous menons des actions de prospection commerciale et nous pouvons collecter indirectement vos données de la même manière, par l'intermédiaire d'un tiers externe, ou par d'autres canaux (réseaux sociaux, salons professionnels, événements, webinaires).

### C) Collecte passive

De plus, des informations relatives à votre utilisation de nos canaux de communication sont automatiquement collectées lorsque vous interagissez avec leurs fonctionnalités. Pour ce faire, nous utilisons des « cookies » afin de recueillir des informations vous concernant. Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies, cliquez ici : <https://www.mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/>

## V. A QUI VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSMISES ?

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos Données personnelles, et à nous conformer à toutes les exigences légales concernant le partage et la divulgation de vos données. Par principe, seules les personnes et organismes ayant besoin d'accéder à vos données pour nous permettre d'atteindre les objectifs de leur traitement peuvent le faire.

Les informations que nous collectons sont destinées à nos **services internes** (service marketing, service informatique, service client, service sûreté, etc.), qui ne traitent que les données nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Vos Données personnelles peuvent également être communiquées à des **tiers**, en Belgique ou à l'étranger. Nous vous invitons à cet égard à vous reporter à la section 6 du corps de la présente Politique de confidentialité.

Ces partenaires auront accès à vos informations dans la mesure du strict nécessaire à l'exécution de leurs missions, et s'engagent à ne pas en faire usage dans un objectif autre que celui que nous leur avons fixé.

## Annexe A8

### Services fournis au Grand-Duché de Luxembourg

Les catégories de personnes concernées par la présente Annexe sont les suivantes :

**« Destinataire » :**

Toute personne recevant un colis dont l'acheminement a été confié à Mondial Relay.

**« Expéditeur » :**

- Tout client direct utilisant les services et offres proposés par Mondial Relay sur le Site web belge et luxembourgeois (« **Expéditeur Direct** ») ;
- Toute personne envoyant un colis via un client direct de Mondial Relay (notamment via les plateformes Vinted, Leboncoin, etc.).

**« Prospects » :**

Tout professionnel contacté par Mondial Relay dans le cadre de son activité commerciale.

**« Visiteur » :**

Toute personne visitant et utilisant le Site web belge et luxembourgeois.

**« Tiers » :**

Toute personne susceptible d'être filmée par le système de vidéosurveillance installé sur nos lockers.

Les termes non définis dans la présente Annexe renvoient aux définitions figurant au point 4 de la Politique de confidentialité.

#### I. SITE WEB BELGE ET LUXEMBOURGEOIS

##### Site web belge et luxembourgeois

Désigne le site [www.mondialrelay.be](http://www.mondialrelay.be)

##### A) Finalités et bases légales du traitement

###### 1. Analyse et fonctionnement

- Compilation de statistiques et analyse du Site web belge et luxembourgeois pour évaluer la sécurité et la stabilité du système.
- Adaptation du Site web belge et luxembourgeois et/ou de nos réseaux sociaux afin d'assurer un affichage approprié ainsi qu'une navigation fluide et sécurisée.



- Gestion des conversations provenant de Timo agent conversationnel utilisant l'intelligence artificielle, destiné à fournir des informations et des réponses aux questions posées.
- Gestion des demandes relatives à l'exercice de vos droits.
- Respect des obligations légales et réglementaires, notamment les rapports imposés par la loi ou toute demande d'une autorité judiciaire.

#### **Base légale :**

- Intérêt légitime du Responsable du traitement : (article 6(1)(f) RGPD)
- Consentement pour les données de localisation et les notifications push : article 6(1)(a) RGPD
- Obligation légale : article 6(1) (c) RGPD.

### **2. Marketing propre**

- Élaboration de statistiques et analyses marketing visant à comprendre l'utilisation du Site web belge et luxembourgeois et à améliorer l'expérience client.
- Nous contactons des clients potentiels par divers canaux (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, webinaires, salons professionnels, etc.)

**Base légale :** intérêt légitime : article 6(1)(f) ou consentement : article 6(1) (a) RGPD.

### **3. Traitement des réclamations et litiges**

**Base légale :** obligation légale ou intérêt légitime (articles 6(1)(c) et 6(1)(f) RGPD), contrat le cas échéant : article 6(1) (b) RGPD.

### **4. Traitement de vos candidatures si vous souhaitez collaborer avec nous**

Vous pouvez utiliser le Site web belge et luxembourgeois pour postuler, afin de collaborer avec nous, et notamment :

- Pour devenir un Point Relais®,
- Pour héberger un locker,
- Pour devenir l'un de nos transporteurs,
- Pour devenir l'un de nos employés.

**Base légale :** intérêt légitime, consistant à développer notre réseau et notre activité : article 6(1)(f) du RGPD.

## **B) Quelles Données personnelles traitons-nous ?**

Selon votre situation, nous pouvons collecter les Données personnelles suivantes :

- Données d'identification :
- **Si vous êtes un particulier** : civilité, prénom, nom, numéro de téléphone, e-mail, adresse



personnelle, adresse de livraison, données de candidature, le cas échéant.

- **Si vous êtes un professionnel** : en plus de Données personnelles que nous collectons pour les particuliers, nous pouvons collecter les Données personnelles suivantes : nom et secteur d'activité de votre entreprise, zone d'activité géographique, votre fonction, adresse postale de votre entreprise, numéro de TVA, numéro d'identification de votre société, lien vers le site web de votre entreprise.
- **Données de connexion** relatives à votre utilisation du Site web belge et luxembourgeois : nous recueillons des données de navigation susceptibles d'identifier votre appareil préféré (ordinateur, téléphone, tablette). Dans ce cas, nous pouvons collecter l'adresse IP de votre appareil, le type de navigateur et de système d'exploitation utilisés, l'identité de votre fournisseur d'accès à Internet, l'identifiant de l'agent, l'identifiant externe, le nombre de pages consultées, le temps passé sur chaque page, etc. Ces données sont utilisées, d'une part, pour assurer le bon fonctionnement du Site web belge et luxembourgeois, en particulier leur performance et leur sécurité, et d'autre part, pour analyser leur trafic, dans les limites et conditions énoncées dans la présente Politique de confidentialité.
- **Données de localisation** : zone géographique de recherche pour les Points Relais® ou lockers, géolocalisation.

### C) Responsable du traitement et durée de conservation

#### Responsable du traitement

Mondial Relay

#### Durée de conservation

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 30 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

## II. COMMUNICATIONS COMMERCIALES

### A) Finalités et bases juridiques du traitement

#### 1. Envoi d'offres commerciales et de recommandations

**Base légale** : intérêt légitime du responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients : article 6, (1) (f), RGPD ;

#### 2. Envoi de communications de marketing direct par courriel, SMS ou appels téléphoniques

**Base légale** : consentement : article 6(1)(a) RGPD.

### **3. Mise en œuvre d'opérations marketing**

par le biais de messages publicitaires, de jeu-concours, de tirages au sort, de parrainages, d'enquêtes, de programmes de fidélité et de toutes activités promotionnelles.

**Base légale :** consentement – article 6(1)(a) RGPD.

### **4. Données des réseaux sociaux**

Nous pouvons aussi traiter vos Données personnelles lorsque vous visitez nos profils sur les réseaux sociaux (par exemple Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la gestion du profil, notamment dans le but de vous informer de notre activité et de promouvoir divers événements, services et produits.

**Base légale :** intérêt légitime : article 6 (1) ( f) RGPD),

#### **B) Quelles données personnelles traitons-nous ?**

Selon votre situation nous pouvons traiter les données personnelles suivantes :

- Données d'identification : téléphone, adresse e-mail.
- Informations sur vos interactions utilisateur.
- Informations sur vos habitudes (ex : habitudes d'achat).

#### **C) Responsable de traitement de durée de conservation**

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

#### **Durée de conservation :**

Nous conservons vos données personnelles collectées dans le cadre de la présente section soit jusqu'à ce que vous nous indiquiez que vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing, soit jusqu'à ce que la loi nous impose de les effacer. Dans des cas exceptionnels, cette durée peut être prolongée si des dispositions légales prévoient la suspension ou l'interruption du délai de prescription.

#### **D) Informations complémentaires**

Nous utilisons divers moyens et canaux de communication pour vous contacter, notamment courriels, SMS, et appels téléphoniques.

Les contenus que nous vous envoyons comprennent, entre autres, des offres et des



recommandations concernant nos services ou nos produits, ou ceux de tiers, susceptibles de vous intéresser. Nous élaborons ces informations à l'aide d'algorithmes qui analysent la manière dont vous utilisez nos services.

En vous abonnant à notre newsletter, vous consentez à recevoir des messages par courriel. article 6, (1)(a) RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certains moyens de communication avec vous, veuillez nous contacter aux coordonnées mentionnées au paragraphe 2.3 du corps de la présente Politique de confidentialité. Nous traitons vos Données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent consister en :

- a) l'affichage de contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale), ainsi que l'envoi de messages publicitaires à votre intention sur d'autres sites web et sur les plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b) l'affichage de contenus marketing qui ne sont pas adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c) l'envoi d'informations commerciales par divers canaux, notamment par courriel (y compris sous la forme d'une newsletter), par SMS/MMS, ou par téléphone, contenant des informations sur des offres intéressantes ou du contenu concernant nos produits et services, les sociétés du groupe Integer.pl et les entités coopérant avec ces sociétés,
- d) la réalisation d'enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos services.

Nous pouvons traiter vos Données personnelles à des fins de marketing de nos propres services, notamment pour vous envoyer des informations sur les offres, les promotions et les nouveautés concernant les services fournis, ainsi que dans le cadre d'activités visant à promouvoir nos services et notre marque. Les activités que nous menons peuvent également consister à diffuser des messages publicitaires auprès de vous, sur des sites web et sur les réseaux sociaux. Nous pouvons traiter vos Données personnelles, y compris celles collectées par le biais de cookies et d'autres technologies similaires, à des fins de marketing, notamment pour diffuser des publicités ciblées auprès de vous.

Sur le Site web belge et luxembourgeois, nous utilisons des cookies afin de faciliter votre navigation, par exemple pour mémoriser vos paramètres et préférences et pour simplifier la connexion à votre compte. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre Politique cookies, disponible en suivant ce lien : <https://www.mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/>. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, et ce retrait n'affecte pas la validité des actions entreprises avant celui-ci.

### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant que nous avons recueillies auprès de diverses sources, c'est-à-dire dans le cadre de l'exécution d'autres processus (par exemple, la gestion de compte), et nous les utiliserons à des fins de marketing, dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6, (1),(f) RGPD). Ces données peuvent être utilisées pour établir des profils d'utilisateurs.

### III. PRESTATION DE SERVICES DE COMMISSION DE TRANSPORT

#### A) Finalités et bases légales du traitement :

##### 1. Services d'expédition et de transport

###### a) Si vous êtes un expéditeur ou un destinataire :

- Fourniture des services de transport et d'expédition,
- Informations sur le suivi des colis,
- Notifications concernant l'arrivée du colis en Point Relais® ou en locker.

###### b) Si vous êtes un expéditeur, client direct de Mondial Relay :

- Gestion des ventes des services et offres Mondial Relay,
- Service de paiement sécurisé pour l'achat de services et d'offres Mondial Relay sur le Site web belge et luxembourgeois,
- Impression et envoi d'étiquettes d'expédition via le Site web belge et luxembourgeois,
- Sélection et/ou recherche du Point Relais® et/ou du Locker de destination à partir d'une adresse ou d'une géolocalisation,
- Gestion des expéditions, des demandes d'enlèvement des colis à livrer aux Destinataires et des retours aux Expéditeurs, notamment en cas de colis non réclamés,
- , Gestion des factures impayées, traitement des litiges et des contentieux,
- Gestion du recouvrement de créances, y compris par l'intermédiaire d'un tiers.

###### c) Si vous êtes un transporteur :

- Exécution du contrat de transport,
- Suivi de la prise en charge et de la livraison des colis.

#### Base légale :

- Contrat – article 6(1)(b) RGPD
- en ce qui concerne les Données personnelles des transporteurs : intérêt légitime consistant dans la préservation de notre matériel article 6(1)(f) du RGPD.

##### 2. Gestion de la relation client :

- Écoute et enregistrement (non systématique) des conversations téléphoniques lors des appels au service client dans le but de former notre personnel et d'améliorer notre service client.
- Gestion de la relation client, y compris la gestion du centre d'appels et la réponse aux demandes de contact que vous nous adressez,

- Traitement des réclamations du service client (litiges et dommages), réalisation d'enquêtes de satisfaction, recouplement des colis non livrés et des colis recherchés, transmission des dossiers au médiateur,
- Amélioration de la qualité du service clients par l'évaluation d'un échantillon de contacts clients lors d'appels entrants et sortants,
- Amélioration de la qualité du service par l'envoi d'enquêtes et de sondages liés à l'expédition de colis et à la prestation de services,
- Chatbot et voicebot (agents conversationnels) : gestion des conversations par Théo, conçu pour fournir des informations et des réponses à vos questions.

#### **Bases légales :**

- obligation légale : article 6, (1)(c)RGPD ;
- consentement : article 6(1) (a) RGPD ;
- consentement au traitement de catégories particulières de Données personnelles : article 9, (2), (a)RGPD ;
- intérêt légitime, basé sur l'amélioration de nos process et la qualité de nos prestations : article 6 (1) (f) RGPD.

#### **B) Quelles données personnelles traitons-nous ?**

En fonction du type de contrat et du canal de commande utilisé, nous pouvons collecter les données suivantes :

- le prénom et le nom de famille de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ainsi que les informations de livraison ;
- une nouvelle adresse de livraison de l'envoi, si, après l'expédition, l'expéditeur nous demande de le livrer à une nouvelle adresse ou si nous convenons avec le destinataire, avant la livraison de l'envoi, d'une adresse de livraison différente ;
- l'adresse électronique de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service, notamment des informations sur l'état actuel de la livraison de l'envoi, ou des informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, à des fins de contact direct ou d'envoi de messages relatifs à l'exécution du service, notamment pour convenir d'un autre lieu de livraison de l'envoi, ou d'informations permettant l'enlèvement de l'envoi ;
- le contenu des colis dans certains cas ;
- lorsque les services sont fournis à des professionnels (contrat B2B), ou pour les entreprises de transport, les données relatives à l'activité exercée (raison sociale, adresse professionnelle, coordonnées, numéro de TVA, numéros RCS et ), y compris les données des personnes de

contact ou des personnes habilitées à représenter l'entreprise, ainsi que les données relatives à notre collaboration ;

- pour les entreprises de transport : licence de transport, liste des salariés hors UE et autres documents exigés par la loi, données de géolocalisation des PDA mis à la disposition des transporteurs, l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes ; les informations obtenues auprès de vous dans le cadre de la procédure de réclamation et de la procédure de règlement des sinistres (règlement des pertes), si vous décidez de les fournir, y compris l'enregistrement des conversations téléphoniques avec notre service clientèle, lorsque de tels enregistrements sont effectués,
- les images de vidéosurveillance provenant de nos lockers.

### **C) Responsable de traitement et durée de conservation**

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

#### **Durée de conservation :**

Durée nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

### **D) Informations complémentaires**

Dans le cadre du traitement de vos paiements, vos données seront traitées par un responsable du traitement distinct, qui est, selon le mode de paiement que vous avez choisi, ADYEN ou PAYPAL.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et/ou exercer vos droits liés à la protection de vos données personnelles traitées par ces prestataires, nous vous invitons à les contacter directement en utilisant les liens et les coordonnées suivants :

- ADYEN :
  - Politique de confidentialité : <https://www.adyen.com/privacy-policy>
  - Coordonnées du DPO : [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)
- PAYPAL :
  - Politique de confidentialité : <https://www.paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full>
  - Coordonnées du DPO : <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> ou  
PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,  
22-24 Boulevard Royal  
L-2449, Luxembourg.

Si vous expédiez un colis depuis un pays autre que le Luxembourg, vos données seront traitées par notre société locale dans le pays d'expédition, agissant en tant que responsable du traitement distinct des Données personnelles – la liste de ces sociétés figure à la section 1.2. Vos données seront également traitées par nos sous-traitants, les sociétés de transport acheminant vos colis, dans le respect de nos strictes instructions en application de l'article 28 RGPD.



#### **IV. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous pouvons collecter vos Données personnelles de manière directe ou indirecte, ainsi que collecter passivement certaines données lorsque vous naviguez sur le Site web belge et luxembourgeois.

##### **A) Collecte directe**

###### **1. Via le Site web belge et luxembourgeois :**

Nous recueillons des données directement auprès de vous lorsque vous fournissez des informations via le Site web belge et luxembourgeois. C'est notamment le cas lorsque vous créez un compte, lorsque vous nous contactez ou lorsque vous remplissez un formulaire.

Certaines des informations demandées peuvent être obligatoires (vous en serez informé au moment de la collecte par un astérisque ou un moyen équivalent). Si vous ne fournissez pas les informations obligatoires, vous ne pourrez pas bénéficier de nos services et de nos offres.

Les informations facultatives ont pour but de nous aider à mieux vous connaître ou de vous proposer d'autres services et/ou offres. Si vous ne fournissez pas les informations facultatives, vous pourrez toujours bénéficier de nos services et de nos offres, mais certaines options de personnalisation ne seront pas disponibles.

Il vous appartient de vous assurer que les données que vous nous fournissez sont exactes, complètes et à jour. La transmission de données inexactes, fausses ou incomplètes peut entraîner un retard ou la non-livraison d'un colis. Nous vous invitons à nous signaler toute modification de vos Données personnelles.

###### **2. Via le système de vidéosurveillance des lockers :**

Pour la sécurité des biens et des personnes, nous collectons directement les images des expéditeurs, des destinataires et des tiers susceptibles d'entrer dans le champ de vision des caméras de vidéosurveillance des consignes.

Veuillez noter que les données issues de la vidéosurveillance ne seront pas associées aux données de votre compte client et ne seront pas conservées au-delà des limites nécessaires à la sécurité des biens et des personnes.

##### **B) Collecte indirecte**

###### **1. Par l'intermédiaire d'un tiers externe :**

Nous collectons indirectement des Données personnelles vous concernant lorsque celles-ci



nous sont transmises par un tiers externe (par exemple, des expéditeurs). Ce tiers traite déjà vos données en tant que responsable du traitement dans le cadre de la relation qu'il entretient avec vous (par exemple, pour permettre un achat en ligne), puis nous les transmet afin de nous permettre de livrer les colis.

Dans ce cas, nous ne sommes pas responsables du traitement de vos Données personnelles par des tiers avec lesquels vous entretenez une relation indépendante, agissant en amont. Toutefois, nous sommes responsables du traitement de vos Données personnelles que nous effectuons sur la base des données collectées par ces tiers et transmises pour l'exécution du service commercial qui nous lie auxdits tiers, dans le but de permettre le transport des colis.

## **2. Dans le cadre de la prospection commerciale :**

Nous menons des actions de prospection commerciale et nous pouvons collecter indirectement vos données de la même manière, par l'intermédiaire d'un tiers externe, ou par d'autres canaux (réseaux sociaux, salons professionnels, événements, webinaires).

### **C) Collecte passive**

De plus, des informations relatives à votre utilisation de nos canaux de communication sont automatiquement collectées lorsque vous interagissez avec leurs fonctionnalités. Pour ce faire, nous utilisons des « cookies » afin de recueillir des informations vous concernant. Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies, cliquez ici : <https://www.mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies/>

## **V. A QUI VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSMISES ?**

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos Données personnelles, et à nous conformer à toutes les exigences légales concernant le partage et la divulgation de vos données. Par principe, seules les personnes et organismes ayant besoin d'accéder à vos données pour nous permettre d'atteindre les objectifs de leur traitement peuvent le faire.

Les informations que nous collectons sont destinées à nos **services internes** (service marketing, service informatique, service client, service sûreté, etc.), qui ne traitent que les données nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Vos données personnelles peuvent également être communiquées à des **tiers**, en France ou à l'étranger. Nous vous invitons à cet égard à vous reporter à la section 6 du corps de la présente Politique de confidentialité.

Ces partenaires auront accès à vos informations dans la mesure du strict nécessaire à l'exécution de leurs missions, et s'engagent à ne pas en faire usage dans un objectif autre que celui que nous leur avons fixé.

## Annexe A9 — Services fournis aux Pays-Bas

Les catégories de personnes concernées par la présente annexe sont les suivantes :

**« Expéditeurs » :**

- Tout client direct utilisant les services et offres proposés par nous sur notre site web néerlandais (« Expéditeur Direct ») ;
- Toute personne envoyant un colis via l'un de nos clients directs (notamment via les plateformes Vinted, Leboncoin, etc.).

**« Destinataires » :** Toute personne recevant un colis dont l'acheminement nous a été confié.

**« Prospects » :** Tout professionnel contacté par nous dans le cadre de notre activité commerciale.

**« Visiteur » :** Toute personne visitant notre site web néerlandais.

**« Tiers » :** Toute personne susceptible d'être filmée par le système de vidéosurveillance installé sur nos Lockers.

Les termes non définis dans la présente Annexe renvoient aux définitions figurant au point 4 de la Politique de Confidentialité.

### I. SITE WEB NÉERLANDAIS

Par « site web néerlandais », nous désignons le site [www.mondialrelay.nl](http://www.mondialrelay.nl).

#### A) Finalités et bases légales du traitement

##### 1. Analyse et fonctionnement

- Compilation de statistiques et analyse du site web néerlandais pour évaluer la sécurité et la stabilité du système.
- Adaptation du site web néerlandais et/ou de nos réseaux sociaux afin d'assurer un affichage approprié ainsi qu'une navigation fluide et sécurisée.
- Gestion des conversations provenant de Timo, agent conversationnel utilisant l'intelligence artificielle, destiné à fournir des informations et des réponses aux questions posées.
- Gestion des demandes relatives à l'exercice de vos droits.
- Respect des obligations légales et réglementaires, notamment les rapports légalement exigés ou toute demande d'une autorité judiciaire.

**Base légale :**

- Intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à analyser l'activité des utilisateurs et à utiliser les résultats de cette analyse pour améliorer la qualité des services fournis et à des fins analytiques et statistiques — article 6(1)(f) du RGPD
- Consentement pour les données de localisation et les notifications push : article 6(1)(a) du RGPD
- Obligation légale : article 6(1)(c) du RGPD.

**2. Marketing propre**

- Compilation de statistiques et analyses marketing visant à comprendre l'utilisation du site web néerlandais et à améliorer l'expérience client.
- Nous contactons des clients potentiels par divers canaux (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, webinaires, salons professionnels, etc.)

**Base légale :**

Intérêt légitime — article 6(1)(f) du RGPD ou consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

**3. Examen et traitement des réclamations et litiges**

**Base légale :**

Obligation légale ou intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à traiter les réclamations — article 6(1)(c) ou article 6(1)(f) du RGPD ; contrat le cas échéant, exercice de recours et défense contre des demandes.

**3. Traitement de votre candidature pour devenir un PUDO (Point de dépôt et de collecte)**

**Base légale :** Intérêt légitime consistant à développer notre réseau — article 6(1)(f) du RGPD.

**B) Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

Selon votre situation, nous pouvons collecter les données suivantes :

**Données d'identification :**

- **Si vous êtes un particulier :** prénom, nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse personnelle, adresse de livraison.
- **Si vous êtes un professionnel :** en plus des Données Personnelles collectées pour les particuliers, nous pouvons collecter : nom de votre entreprise, adresse postale, numéro de TVA, numéro d'identification de votre entreprise, lien vers votre site web.

**Données de connexion** relatives à votre utilisation du site web néerlandais : données de navigation susceptibles d'identifier votre appareil préféré (ordinateur, téléphone, tablette). Ces



données comprennent l'adresse IP de votre appareil, le type de navigateur, le système d'exploitation, le fournisseur d'accès à Internet, l'identifiant de l'agent, l'identifiant externe, le nombre de pages consultées, le temps passé sur chaque page, etc.

**Données de localisation :** zone géographique de recherche pour les Points Relais® ou Lockers, géolocalisation.

### C) Responsable du traitement et durée de conservation

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

**Durée de conservation :** Pas plus longtemps que le temps nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée.

## II. COMMUNICATION MARKETING

### A) Finalités et bases légales du traitement

1. Envoi d'offres et de recommandations dans le cadre de la prestation de services

**Base légale du traitement :** intérêt légitime du Responsable du traitement consistant à mener ses propres actions de marketing auprès de ses clients — article 6(1)(f) du RGPD.

2. Envoi de communications de marketing direct par e-mail, SMS ou appels téléphoniques

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

3. Mise en œuvre d'opérations marketing

**Base légale du traitement :** consentement — article 6(1)(a) du RGPD.

- 4.

4. Données des réseaux sociaux

Nous pouvons traiter vos Données Personnelles lorsque vous visitez nos profils sur les réseaux sociaux (ex. : Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la gestion du profil.

**Base légale :** Intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD).



## **B) Quelles données personnelles pouvons-nous traiter ?**

- données d'identification, notamment : numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- informations sur vos interactions ;
- informations sur vos habitudes (ex. : habitudes d'achat).

## **C) Responsable du traitement et durée de conservation**

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

**Durée de conservation :** Nous conservons vos données personnelles collectées dans le cadre de la présente section soit jusqu'à ce que vous nous indiquiez que vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing, soit jusqu'à ce que la loi nous impose de les effacer.

## **D) Informations complémentaires**

Nous utilisons divers canaux pour vous contacter, notamment e-mail, SMS et appels téléphoniques. Le contenu peut inclure des offres et recommandations concernant nos services ou produits, ou ceux de tiers susceptibles de vous intéresser. Nous créons ces communications à l'aide d'algorithmes analysant l'utilisation que vous faites de nos services.

En vous abonnant à notre newsletter, vous consentez à recevoir des messages par e-mail (article 6(1)(a) du RGPD).

Si vous n'acceptez pas nos activités de marketing ou si vous ne souhaitez pas que nous utilisions certains canaux de communication, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées à la section 2.3 de la présente Politique de Confidentialité.

Nous traitons vos données personnelles afin de mener des activités de marketing, qui peuvent comprendre :

- a)** l'affichage de contenus marketing correspondant à vos centres d'intérêt (publicité comportementale) et la diffusion de messages publicitaires sur d'autres sites web et plateformes de réseaux sociaux (remarketing) ;
- b)** l'affichage de contenus marketing non adaptés à vos préférences (publicité contextuelle) ;
- c)** l'envoi d'informations commerciales par e-mail (y compris sous forme de newsletter), SMS/MMS, notifications push ou appels téléphoniques, concernant des offres ou contenus relatifs à nos produits et services, ceux du Groupe Integer.pl et des entités coopérant avec elles ;
- d)** la réalisation d'enquêtes de satisfaction, afin de mieux vous connaître et d'améliorer nos Services.



Sur le site web néerlandais, nous utilisons des cookies afin de faciliter votre navigation, mémoriser vos paramètres et simplifier la connexion à votre compte. Pour plus d'informations : <https://www.mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies/>. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, et ce retrait n'affecte pas la validité des actions entreprises avant celui-ci.

### **Combinaison d'informations provenant de différentes sources**

Si vous donnez votre consentement à des fins de marketing, nous utiliserons les informations vous concernant collectées auprès de diverses sources et nous les utiliserons à des fins de marketing dans le cadre de notre intérêt légitime (article 6(1)(f) du RGPD). Ces données peuvent être utilisées pour créer des profils utilisateurs.

## **III. PRESTATION DE SERVICES DE COMMISSION DE TRANSPORT**

### **A) Finalités et bases légales du traitement**

#### **1. Fourniture de services d'expédition et de transport**

##### **a) Si vous êtes un expéditeur ou un destinataire :**

- Fourniture des services de transport et de livraison.
- Informations sur le suivi des colis.
- Notifications concernant l'arrivée du colis en Point Relais® et/ou en Locker.

##### **b) Si vous êtes un expéditeur direct :**

- Gestion des ventes des services et offres Mondial Relay
- Service de paiement sécurisé pour l'achat de services et d'offres Mondial Relay sur le site web néerlandais
- Impression et envoi d'étiquettes d'expédition via le site web néerlandais
- Sélection et/ou recherche du Point Relais® et/ou du Locker de destination à partir d'une adresse ou d'une géolocalisation
- Gestion des expéditions, des demandes d'enlèvement des colis à livrer aux Destinataires et des retours aux Expéditeurs, notamment en cas de colis non réclamés
- Gestion des litiges, des factures impayées et des contentieux
- Gestion du recouvrement de créances, y compris par l'intermédiaire d'un tiers.

##### **c) Si vous êtes un transporteur :**

- Exécution du contrat de transport,
- Suivi de la prise en charge et de la livraison des colis.

##### **Base légale du traitement :**

- Contrat — article 6(1)(b) du RGPD ;
- en ce qui concerne les Données Personnelles des transporteurs : intérêt légitime consistant dans la protection de notre matériel — article 6(1)(f) du RGPD.

## **2. Examen et traitement des réclamations**

- a)** Écoute et enregistrement (non automatique) des conversations téléphoniques lors des appels au service client, dans le but de former notre personnel et d'améliorer notre service clients ;
- b)** Gestion de la relation client, y compris la gestion du centre d'appels et la réponse aux demandes de contact qui nous sont adressées ;
- c)** Traitement des réclamations du service client (litiges et dommages), réalisation d'enquêtes de satisfaction, recoupement des colis non livrés et des colis recherchés, transmission des dossiers au médiateur ;
- d)** Amélioration de la qualité du service clients par l'évaluation d'un échantillon de contacts clients lors d'appels entrants et sortants ;
- e)** Amélioration de la qualité du service par l'envoi d'enquêtes et de sondages liés à l'expédition de colis et à la prestation de services ;
- f)** Chatbot et voicebot (agent conversationnel) : gestion des conversations par Timo, conçu pour fournir des informations et des réponses à vos questions.

### **Base légale du traitement :**

- Obligation légale — article 6(1)(c) du RGPD ;
- Consentement — article 6(1)(a) du RGPD ;
- Consentement au traitement de catégories particulières de données personnelles — article 9(2)(a) du RGPD ;
- Intérêt légitime, basé sur l'amélioration de nos process et la qualité de nos prestations — article 6(1)(f) du RGPD.

### **B) Quelles données personnelles pouvons-nous traiter?**

En fonction du type de contrat et du canal de commande utilisé, nous pouvons collecter les données suivantes :

- a)** le prénom et le nom de l'expéditeur (y compris le payeur) et du destinataire de l'envoi ;
- b)** l'adresse de l'expéditeur (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ;
- c)** l'adresse du destinataire (rue, numéro de rue, numéro d'appartement, code postal, ville) ainsi que les informations de livraison ;
- d)** une nouvelle adresse de livraison de l'envoi, si, après l'expédition, l'expéditeur nous demande de le livrer à une nouvelle adresse ou si nous convenons avec le destinataire d'une adresse de livraison différente ;



- e) l'adresse e-mail de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi, traitée afin d'envoyer des messages concernant l'exécution du service ;
- f) le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire de l'envoi pour un contact direct ou pour envoyer des messages concernant l'exécution du service ;
- g) le contenu des colis dans certains cas ;
- h) lorsque les services sont fournis à des professionnels (contrat B2B), ou pour les sociétés de transport : les données relatives à l'activité exercée (raison sociale, adresse professionnelle, coordonnées, numéro de TVA, numéro d'identification de l'entreprise), y compris les données des personnes de contact ou des personnes habilitées à représenter, ainsi que les données relatives à notre collaboration ;
- i) pour les sociétés de transport : licence de transport et autres documents exigés par la loi, données de géolocalisation des PDA mis à la disposition des opérateurs de transport ;
- j) l'adresse IP des personnes utilisant nos systèmes ; les informations obtenues auprès de vous-même dans le cadre de la procédure de réclamation, y compris l'enregistrement des conversations téléphoniques avec notre service clients, lorsque de tels enregistrements sont effectués ;
- k) les images de vidéosurveillance provenant de nos Lockers.

### C) Responsable du traitement et durée de conservation

**Responsable du traitement :** Mondial Relay

**Durée de conservation :** Pas plus longtemps que le temps nécessaire à la finalité, et pendant la durée légalement autorisée (pouvant aller jusqu'à 10 ans). Dans des cas exceptionnels, ce délai peut être prolongé dans les conditions légalement applicables.

### D) Informations complémentaires

Dans le cadre du traitement de vos paiements, vos données seront traitées par ADYEN ou PAYPAL en tant que responsable du traitement distinct.

- ADYEN — Politique de confidentialité : <https://www.adyen.com/privacy-policy> — DPO : [dpo@adyen.com](mailto:dpo@adyen.com)
- PAYPAL — Politique de confidentialité : <https://www.paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full> — DPO : <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> ou PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449, Luxembourg.

Si vous expédiez un colis depuis un pays autre que les Pays-Bas, vos données seront traitées par notre société locale dans le pays d'expédition, agissant en tant que responsable du traitement distinct. Vos données seront également traitées par nos sous-traitants, les sociétés de transport, dans le respect de nos strictes instructions en application de l'article 28 du RGPD.

#### **IV. COMMENT SONT COLLECTÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous pouvons collecter vos données personnelles de manière directe ou indirecte, ainsi que passivement lorsque vous naviguez sur notre site web néerlandais.

##### **A) Collecte directe**

###### **1. Via notre site web néerlandais :**

Nous collectons des données directement auprès de vous-même lorsque vous fournissez des informations via notre site web néerlandais. C'est notamment le cas lors de la création de votre compte, lors de vos prises de contact ou lors du remplissage d'un formulaire. Certaines informations sont obligatoires (signalées par un astérisque). Les informations facultatives visent à nous aider à mieux vous connaître ou à vous proposer d'autres services et/ou offres. Il vous appartient de vous assurer que les données que vous nous fournissez sont exactes, complètes et à jour. Nous vous invitons à nous informer de toute modification de vos données personnelles.

###### **2. Via le système de vidéosurveillance des Lockers :**

Pour la sécurité des biens et des personnes, nous collectons directement les images des expéditeurs, destinataires et tiers susceptibles d'entrer dans le champ de vision des caméras de vidéosurveillance des consignes. Veuillez noter que ces données ne seront pas associées aux données de votre compte.

##### **B) Collecte indirecte**

###### **1. Par l'intermédiaire d'un tiers externe :**

Nous collectons indirectement des Données Personnelles vous concernant lorsque celles-ci nous sont transmises par un tiers externe (ex. : expéditeurs). Ce tiers traite déjà vos Données Personnelles en tant que responsable du traitement dans le cadre de la relation qu'il entretient avec vous, puis nous les transmet pour permettre la livraison des colis.

Dans ce cas, nous ne sommes pas responsable du traitement de vos Données Personnelles par des tiers avec lesquels vous entretenez une relation indépendante. Toutefois, nous sommes responsable du traitement effectué sur la base des données reçues de ces tiers, dans le but de permettre le transport des colis.

###### **2. Dans le cadre de la prospection commerciale :**



Nous menons des actions de prospection commerciale et pouvons collecter indirectement vos données par l'intermédiaire d'un tiers externe, ou par d'autres canaux (réseaux sociaux, salons professionnels, événements, webinaires).

### **C) Collecte passive**

Des informations relatives à l'utilisation que vous faites de notre site web néerlandais sont automatiquement collectées lorsque vous interagissez avec ses fonctionnalités, via des « cookies ». Pour en savoir plus sur notre politique en matière de cookies : <https://www.mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies/>

## **V. À QUI VOS DONNÉES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ÊTRE TRANSMISES ?**

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos Données Personnelles et à nous conformer à toutes les exigences légales. Par principe, seules les personnes et organismes ayant besoin d'accéder à vos données pour nous permettre d'atteindre les objectifs de leur traitement peuvent le faire.

Les informations que nous collectons sont destinées à nos services internes (marketing, informatique, service client, sûreté, etc.), qui ne traitent que les données nécessaires à l'accomplissement de leurs missions.

Vos Données Personnelles peuvent également être communiquées à des tiers, en France ou à l'étranger. Nous vous invitons à vous reporter à la section 6 du corps de la présente Politique de Confidentialité pour plus de détails. Ces partenaires n'accèdent à vos informations que dans la mesure du strict nécessaire à l'exécution de leurs missions et s'engagent à ne pas les utiliser à d'autres fins.