

## CONDITIONS GENERALES RELATIVES AU HUB DE COMMUNICATION RELAY™

1. **Services.**  
PB fournira au Client les services du Hub de Communication Relay et/ou les services Pack Performance et/ou les services Mailstream on Demand décrits dans le Bon de Commande, les documents commerciaux fournis au Client et/ou sur le site web de PB (ci-après les « **Services** »), conformément au Bon de Commande, au Cahier des Charges faisant référence aux présentes conditions (ci-après « **CC** ») et aux présentes conditions. Le Bon de Commande, les présentes conditions et le(s) CC constituent le contrat (ci-après le « **Contrat** »).
2. **Licence d'utilisation.**  
PB consent au Client, dans le cadre du Contrat, une licence non exclusive, non cessible pour accéder aux Services et les utiliser dans les conditions définies au Contrat.
3. **Obligations du Client.**
  - a. Le Client s'engage à utiliser les Services exclusivement à des fins commerciales internes. Le Client s'interdit d'utiliser les Services pour le compte de tiers et/ou de les mettre à la disposition de tiers.
  - b. Le Client s'interdit d'utiliser les Services pour envoyer ou stocker un contenu illicite, obscène, calomnieux, provocateur, menaçant ou constituant une atteinte à la vie privée ou offense pour autrui qui serait susceptible de porter préjudice ou de jeter le discrédit sur PB ou tout autre tiers. Le Client s'interdit également de gêner les autres utilisateurs des Services, ou de perturber les services de réseau ou équipements de réseau. Les perturbations comprennent, notamment, les tentatives de refus de service, la diffusion de publicités non sollicitées ou de courriels en chaîne, la propagation de programmes malveillants et virus informatiques, ou l'utilisation des Services pour pénétrer illégalement dans tout autre périphérique accessible via le réseau ou les Services.
  - c. Eu égard aux logiciels contenus dans les Services, qu'il s'agisse de logiciels appartenant à PB (« **Logiciel PB** ») ou de logiciels appartenant à des fournisseurs de PB et intégrés aux Services (« **Logiciels intégrés** »), le Client convient que PB et ses fournisseurs détiennent les droits d'auteur et toute autre propriété intellectuelle associés aux logiciels et qu'il n'acquiert donc aucun droit, titre ou intérêt sur les logiciels, et il s'engage à ne pas : (i) rétro-concevoir, décompiler ou désassembler tout logiciel ; (ii) créer d'œuvres dérivées ou de copies de tout logiciel ; (iii) sous-licencier, prêter ou héberger tout logiciel à ou pour tout tiers ; (iv) séparer les composants de tout logiciel, ou installer et utiliser lesdits composants séparément et indépendamment du logiciel qu'ils constituent ; (v) utiliser tout logiciel pour modifier ou reproduire des informations ou contenus appartenant à un tiers à moins d'y être autorisé par la loi ; (vi) tenter de déverrouiller ou contourner tout(e) système d'initialisation, méthode de cryptage ou dispositif anti-copie incorporé(e) à tout logiciel ou aux Services ; ou (vii) modifier, supprimer ou masquer toute mention de brevet, droits d'auteur ou marque contenue dans tout logiciel ou les Services. Le non-respect de l'un ou de plusieurs des engagements prévus aux (i) à (vii) sera constitutif d'un manquement contractuel de la part du Client susceptible d'entraîner la résiliation de plein droit du Contrat par PB avec effet immédiat.
  - d. Le Client s'engage à fournir toutes les données et informations nécessaires pour compléter les déclarations, y compris les noms et adresses des bénéficiaires visés dans lesdites déclarations, au format prévu dans le CC ou toute documentation de services (ci-après « **Fichiers de Données** »). Les modifications importantes de format de Fichiers de Données peuvent nécessiter un avenant au Contrat. PB se réserve le droit de facturer au Client au tarif en vigueur toute modification apportée au format initial des Fichiers de Données ou toute maintenance de compte exécutée par PB après la première transmission en direct de Données de Fichiers par le Client. Un devis portant sur les frais de modification sera soumis préalablement au Client par PB. Toute divergence par rapport au format convenu peut nécessiter une intervention manuelle et entraîner des retards de traitement. En ce qui concerne les Fichiers de Données, le Client sera responsable de l'obtention du consentement préalable de ses clients afin de permettre à PB de fournir les Services. Le Client s'engage expressément à respecter la réglementation postale ainsi que les exigences de La Poste et déclare être en conformité avec les obligations qui en découlent. Si le non-respect de ces obligations donne lieu à des amendes, pénalités, frais supplémentaires ou frais d'affranchissement plus élevés pour PB ou son fournisseur, le Client s'engage à prendre en charge la totalité des montants correspondant, que PB facturera au Client.
4. **Conditions d'exécution; Garantie.**  
PB s'engage à exécuter les Services avec diligence et conformément aux règles de l'art et aux spécifications énoncées dans le CC. Le Client reconnaît que les obligations de PB s'entendent comme des obligations de moyen à l'exclusion de toute obligation de résultat. Sauf mention expresse contraire dans le Contrat et dans la mesure autorisée par la loi, aucune autre garantie, explicite ou implicite n'est consentie eu égard aux Services fournis en exécution du Contrat, notamment, toute garantie de performance d'aptitude à un usage particulier, ou découlant de tout(e) usage commercial.
5. **Prix et Modalités de Paiement.**
  - a. Le prix des Services fournis est facturé hors taxes, TVA en sus à la charge du Client. Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture.
  - b. Le prix des Services sera révisé au 1er janvier de chaque année conformément à la formule ci-dessous :  

$$M' = M [0,125 + 0,575 S' + 0,30 (0,80 \text{EBIQ}' + 0,20 \text{TCH}')]$$
 Dans cette formule :  
 M' : nouveau montant du prix des Services  
 M : montant du prix des Services de l'année précédente  
 S' : dernier indice du Coût Horaire du Travail Tous Salariés connu au moment de l'émission de la facture  
 S : même indice que S' paru 12 mois plus tôt  
 EBIQ' : dernier indice de l'« Energie, biens intermédiaires et biens d'équipement » connu au moment de l'émission de la facture  
 EBIQ : même indice que EBIQ' paru douze mois plus tôt  
 TCH' : dernier indice des prix à la consommation « transport, communications et hôtellerie » connu au moment de l'émission de la facture  
 TCH : même indice que TCH' paru douze mois plus tôt
  - c. Facturation. Le prix est fixé forfaitairement pour le nombre maximum de documents spécifié dans les conditions particulières. En cas de dépassement de ce nombre maximum de documents, le prix forfaitaire sera automatiquement ajusté à la tranche supérieure du tarif consultable à l'adresse [www.pitneybowes.com/fr](http://www.pitneybowes.com/fr). Les services Pack Performance et Mailstream on Demand sont facturés selon les modalités prévues à Article 15(g) ci-après)
  - d. En cas de retard de paiement, des pénalités égales au taux BCE en vigueur à la date de la facturation, majoré de dix (10) points et une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement seront exigibles de plein droit et sans qu'un rappel ne soit nécessaire, à compter du jour suivant la date de règlement mentionnée sur la facture et jusqu'à parfait paiement, ce sans préjudice des dommages et intérêts auxquels PB peut prétendre. PB pourra en outre suspendre la fourniture des Services et/ou résilier de plein droit le Contrat conformément aux dispositions de l'Article 9(b) du présent Contrat.
  - e. Toute facture non contestée dans les trente (30) jours à compter de sa date d'émission sera réputée définitivement et irrévocablement acceptée par le Client.
6. **Confidentialité ; Propriété Intellectuelle ; Propriété.**
  - a. Dans le cadre de l'utilisation des Services, chaque partie pourra avoir accès à des informations confidentielles appartenant à l'autre partie, y compris des informations relatives aux clients. Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité de ces informations et à les utiliser exclusivement pour les besoins de l'exécution du Contrat et conformément aux dispositions du Contrat. Les informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui : (i) sont déjà dans le domaine public ou sont devenues publiques sans violation du présent Contrat ; ou (ii) étaient préalablement connues de la partie destinataire ; ou (iii) sont transmises par un tiers qui n'est pas lié par une obligation de confidentialité ; ou (iv) sont développées indépendamment par ou pour le compte de la partie destinataire sans qu'aucune des informations confidentielles de la partie divulgateur ne soit utilisée. Chaque partie tiendra également confidentielles les informations relatives au présent Contrat.
  - b. Le Client accepte que PB (ou toute société de son groupe ou ses fournisseurs le cas échéant) utilise les données transmises pour fournir les Services. L'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés aux données, documents ou matériels de PB ou de toute société du groupe PB ou de ses fournisseurs le cas échéant, quelle que soit leur date de création, sont et demeureront la propriété exclusive de PB (ou de toute société du groupe PB, de ses fournisseurs, ou de ses fournisseurs de licence le cas échéant). Le Client s'engage à garder confidentielles les informations y afférentes et à les utiliser uniquement dans le cadre de l'exécution du Contrat.
  - c. Les Services comprennent des éléments qui sont la propriété exclusive de PB ou de ses fournisseurs qui réservent leurs droits pour tout élément non expressément cédé au titre du Contrat. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété de PB ou de ses fournisseurs. Le Client cède à PB l'ensemble des droits de propriété (y compris l'ensemble des droits afférents aux droits d'auteur et aux brevets le cas échéant) afférents à tout(e) donnée, information, et/ou document écrit fourni(e) à PB dans le cadre de l'utilisation des Services. A ce titre, le Client accepte de signer tout document relatif à la cession de ses droits si PB lui en fait la demande.
7. **Responsabilité.**
  - a. PB défendra et dédommagera le Client, ses mandataires sociaux et préposés de façon à les tenir indemnes de toutes condamnations, pertes, dommages et dépenses raisonnables liés à une réclamation d'un tiers formée au titre de l'utilisation des Services en conformité avec les dispositions du Contrat, en matière d'atteinte aux droits d'auteur, aux marques, aux secrets industriels ou brevets enregistrés et en cours de validité dans les pays où l'accès aux Services est autorisé. PB assurera la conduite de la défense et défendra, à ses propres frais contre tout(e) réclamation ou litige à laquelle/auquel la présente indemnisation se rapporte, et aura la faculté de conclure toute transaction. Le Client devra notifier à PB dans les plus brefs délais toute réclamation de ce type et offrira une coopération raisonnable à PB, à la demande de PB et aux frais de PB, pour défendre contre ladite réclamation. PB ne conviendra d'aucun règlement nécessitant la reconnaissance d'une défaillance ou une responsabilité encourue de la part d'une partie indemnisée non autrement couverte par la présente indemnisation ou qui porterait

autrement préjudice à ou jetterait le discrédit sur la partie indemnisée ou le Client sans, dans ce cas, le consentement préalable du Client et de la partie indemnisée. Le Client peut choisir de participer à la défense de toute réclamation avec l'avocat de son choix à ses propres frais.

b. Si les Services font l'objet d'une réclamation pour contrefaçon ou détournement, ou si PB estime raisonnablement que les Services peuvent faire l'objet d'une telle réclamation, PB se réserve le droit : (i) de proposer des Services de remplacement non-contrefaisants, sans frais pour le Client, ledit remplacement devant être équivalent sur le plan fonctionnel auxdits Services ; (ii) d'obtenir, sans frais pour le Client, le droit de continuer d'utiliser lesdits Services ; ou (iii) d'ordonner au Client de cesser d'utiliser lesdits Services, après quoi PB peut résilier la totalité ou toute partie du présent Contrat. Si PB ordonne au Client de cesser d'utiliser lesdits Services, les voies de recours du Client, outre l'indemnisation énoncée dans les présentes, se limiteront à un remboursement de tous frais prépayés mais non encore utilisés pour les Services à la date de cessation.

c. Le Client sera tenu de s'assurer de disposer des droits appropriés (y compris le droit de les fournir à PB) afférents à l'ensemble des données, fichiers, matériels ou autres informations que le Client fournit à PB en relation avec l'exécution des Services. Le Client défendra et dédommagera PB, ses mandataires sociaux et préposés de façon à les tenir indemnes de toutes condamnations, pertes, dommages et dépenses raisonnables liées à une réclamation de la part d'un tiers découlant d'une violation de ce qui précède, y compris une réclamation de la part d'un tiers selon laquelle des données, fichiers, matériels ou autres informations fournies par le Client à PB portent atteinte à ou détournent tout(e) droit d'auteur ou marque, secret industriel ou brevet enregistré(e) ou en cours de validité dans le pays où l'accès aux Services est autorisé. Le Client défendra et dédommagera PB, ses mandataires sociaux et préposés de façon à les tenir indemnes de toutes condamnations, pertes, dommages et dépenses raisonnables liées à une réclamation de la part d'un tiers découlant d'une violation de la part d'un tiers résultant : (i) de l'utilisation des Services par le Client d'une manière non autorisée en vertu du présent Contrat ; (ii) de l'incapacité du Client à obtenir les consentements appropriés de la part de ses clients en relation avec l'utilisation du Service de Transmission de Courriels Relay (dans la mesure où le Client a choisi ce pack conformément au Bon de Commande) ; (iii) d'une violation de toute loi, règle ou réglementation concernant la protection des données personnelles ou l'utilisation ou l'accès aux Services ; ou (iv) d'une négligence grave ou action fautive volontaire de la part du Client ou l'un quelconque de ses mandataires sociaux ou préposés. Le Client assurera la conduite de la défense et défendra, à ses propres frais, contre tout(e) réclamation ou litige à laquelle/auquel la présente indemnisation se rapporte, y compris le droit de transiger. PB devra notifier au Client toute réclamation de ce type et offrira une coopération raisonnable au Client, à la demande du Client et aux frais du Client, pour défendre contre ladite réclamation. Le Client ne conviendra d'aucun règlement nécessitant la reconnaissance d'une défaillance ou une responsabilité encourue de la part d'une partie indemnisée non autrement couverte par la présente indemnisation ou qui porterait autrement préjudice à ou jetterait le discrédit sur la partie indemnisée ou PB sans le consentement préalable de PB et de la partie indemnisée. PB peut choisir de participer à la défense de toute réclamation avec l'avocat de son choix à ses propres frais.

#### 8. Limitation de responsabilité.

a. Sans préjudice des dispositions du point 8 (c) du Contrat, dans l'hypothèse où la responsabilité de PB serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que PB pourrait être amenée à verser au Client ne pourra excéder le montant hors taxe et hors frais d'affranchissement payé par le Client au titre de la rémunération des Services au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

b. Sans préjudice des dispositions du point 8 (c) du Contrat, la responsabilité de PB ne saurait être engagée en cas de : dommages indirects tels que manque à gagner, préjudice commercial ou financier, augmentation de frais généraux, conséquence du recours de tiers ou perte de revenus ou de bénéfices trouvant leur origine ou étant la conséquence du Contrat, quand bien même PB en aurait été préalablement avisée, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens étrangers à l'objet du Contrat.

c. La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne sera ni limitée ni exclue en cas de : (i) décès ou préjudice corporel résultant de la négligence d'une partie ; (ii) fraude ou assertion inexacte et frauduleuse ; ou (iii) toute autre cause d'action qui ne peut être limitée ou exclue en vertu de la loi applicable.

#### 9. Durée ; Résiliation.

a. Le présent Contrat entrera en vigueur à la Date stipulée dans le Bon de Commande. Les Services décrits dans le Bon de Commande seront fournis au Client ou (i) à partir de la date d'Acceptation ou (ii) à l'égard des services Relay Intégrité Express à la date de réception des accès, pour le nombre de trimestres ou annués figurant sur le Bon de Commande (ci-après la « **Durée** »).

b. Chaque partie peut résilier le présent Contrat, en cas de violation d'une ou de plusieurs obligations contractuelles par l'autre partie, à laquelle il n'aura pas été remédié dans les trente (30) jours suivant la notification d'une mise en demeure de la part de l'autre partie. En cas de résiliation par PB aux torts et griefs du Client, l'intégralité du prix facturable par PB au Client pour le nombre de trimestres ou annués pour le restant de la Durée, devra être immédiatement payé à PB et ce à première demande de PB.

c. À l'expiration de la Durée, le Contrat sera tacitement renouvelé aux mêmes conditions de prix, actualisation comprise, sauf dénonciation notifiée au moins trois (3) mois avant la fin de la Durée.

d. Au cours de la période de renouvellement, l'une ou l'autre des parties pourra notifier à tout moment à l'autre partie la résiliation du présent Contrat, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

e. À la date de cessation du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client cessera immédiatement d'utiliser les Services, et chaque partie devra restituer à première demande et dans les plus brefs délais l'ensemble des informations confidentielles de l'autre partie, ou à défaut de demande de restitution dans le mois suivant la date de cessation du présent Contrat, les détruire.

#### 10. Acceptation.

A l'exception des services Relay Intégrité Express, une fois les Services d'installation énoncés dans le CC fournis, PB remettra au Client un procès-verbal (« **PV** »). Le Client devra retourner le PV dûment rempli et signé à PB dans les quinze (15) jours (« **Délai d'acceptation** »). Si le Client (a) retourne le PV dûment complété et signé au cours du Délai d'acceptation ; ou (b) ne retourne pas ce dernier dans le Délai d'acceptation sans justification écrite, le Client sera réputé avoir accepté les Services d'installation (« **Acceptation** »). La date d'Acceptation est la date de signature du PV ou à défaut, le seizième jour suivant la date à laquelle le PV a été remis au Client. À compter de l'Acceptation, le prix de l'abonnement trimestriel sera facturé au Client.

#### 11. Disponibilité des Services.

a. PB fera ses meilleurs efforts pour mettre les Services à disposition du Client au cours des Heures de Fonctionnement Disponible (ainsi que défini ci-dessous) conformément à la Déclaration de Disponibilité des Services consultable à l'adresse <http://www.pitneybowes.com/fr/disponibilite-du-service/relay.html>, ou à toute nouvelle adresse qui serait mentionnée sur le site de PB. Une assistance pour les Services sera disponible durant les Heures d'Assistance Disponible (ainsi que défini ci-dessous). L'assistance consiste en une assistance par téléphone et en un support technique en ligne à distance. « **Heures de Fonctionnement Disponible** » désigne vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), sept (7) jours sur sept (7) à l'exception du Temps d'arrêt Programmé, décrit au point 11(b) du présent Contrat, et du temps d'arrêt découlant d'un événement de force majeure, défini au point 13(a) du Contrat. « **Heures d'Assistance Disponible** » désigne la période allant du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 heure française, à l'exception des jours fériés français.

b. Les Services peuvent être inaccessibles ou hors d'usage au cours de certaines périodes afin de permettre à PB d'exécuter des services d'assistance à la maintenance (« **Temps d'arrêt Programmé** ») ainsi qu'il est décrit plus en détail dans la Déclaration de Disponibilité. PB s'efforcera de minimiser toute perturbation, inaccessibilité ou mise hors d'usage des Services en relation avec le Temps d'arrêt Programmé ou autre perturbation des Services.

#### 12. Conformité aux lois.

Chaque partie se conformera aux dispositions de l'ensemble des législations, lois et réglementations applicables. Le Client sera seul et exclusivement responsable du contenu de l'ensemble des données communiquées à PB en relation avec la fourniture des Services et se conformera à l'ensemble des législations, lois et réglementations relatives à toutes formes de traitement tel que défini notamment par la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

#### 13. Dispositions diverses.

a. **Force majeure.** La responsabilité des parties ne pourra être engagée en cas de retard ou manquement résultant d'un cas de force majeure tel que défini dans le Code civil et reconnu par la jurisprudence. Sera également considéré comme cas de force majeure, notamment, tous cas d'interruption ou de défaillance d'Internet, de défaillances des lignes de communication, interruption ou défaillance des liaisons de télécommunication ou de transmission numérique, attaques hostiles de réseaux, surtensions, défaillances électriques ou manquement d'un prestataire tiers causant un retard d'acheminement et/ou une perte du courrier.

b. **Indivisibilité du Contrat.** Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et remplace l'ensemble des contrats, propositions, accords et discussions écrits ou verbaux antérieurs entre les parties. Le présent Contrat prévaut sur toutes autres conditions du Client, que PB rejette expressément. Le présent Contrat ne pourra être modifié que par écrit signé des deux parties.

c. **Droit applicable.** Le présent Contrat sera régi par le droit interne français à l'exception de toute disposition de droit international privé renvoyant à l'application d'un autre droit et les parties acceptent de soumettre tout différend portant sur la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent Contrat à la compétence exclusive des tribunaux de Paris.

d. **Réclamations.** Sans préjudice des dispositions de l'article 5(e), toute réclamation du Client se rapportant au Contrat ou en lien avec le Contrat devra être notifiée à PB dans un délai de trois (3) mois à compter de la date à laquelle le Client a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance du motif de ladite réclamation. A défaut, le Client sera réputé avoir renoncé à ladite réclamation.

Le Client devra en outre prendre toute mesure utile pour limiter l'étendue de tout préjudice dont PB pourrait être tenue responsable.

e. **Cession et sous-traitance.** Le Client ne pourra pas céder le présent Contrat à titre gratuit ou onéreux sans le consentement préalable écrit de PB. PB pourra librement céder le présent Contrat à titre gratuit ou onéreux à toute société du Groupe Pitney Bowes. En outre, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, PB peut faire appel à des sous-traitants, ce que le Client accepte expressément.

f. **Notifications.** Toute notification adressée par une partie à l'autre partie dans le cadre du présent Contrat doit être envoyée par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée dans le Bon de Commande ou à toute autre adresse notifiée par l'autre partie au cours du présent Contrat. A peine de déchéance des droits, une copie de toute notification du Client à PB doit être également adressée à : The Company Secretary, Pitney Bowes Ltd, Building 5 Trident Place, Hatfield Business Park, Mosquito Way, Hatfield, Hertfordshire, AL10 9UJ, Angleterre.

g. **Survie.** Les droits et obligations respectifs des parties, prévus aux points 5 à 9 et 13 du Contrat, survivront à la cessation du présent Contrat.

h. **Assurance.** Chacune des Parties déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une assurance responsabilité civile d'exploitation et s'engage à en justifier à première demande de l'autre Partie.

#### 14. Protection des données

a. Les parties s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions applicables de la Réglementation sur la Protection des Données. Le présent article 14 ne dispense, ni supprime ni ne remplace les obligations auxquelles sont tenues les parties en vertu de la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles mais vient en supplément. « **Réglementation sur la Protection des Données personnelles** » désigne (i) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, jusqu'à la date de sa modification ; (ii) Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et toute loi, réglementation et droit dérivé de mise en œuvre, tant que le RGPD est en vigueur en France, et (iii) toute législation qui succède à la loi de 1978 sur la protection des données et au RGPD, en particulier le projet loi sur la protection des données personnelles, une fois qu'il entrera en vigueur.

b. Les parties reconnaissent qu'en vertu de la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles, le Client est le responsable de traitement et PB est le sous-traitant (les termes "responsable de traitement" et "sous-traitant" ont le sens défini dans la Réglementation sur la Protection des Données).

c. Sans préjudice du caractère général de la Clause 14.a, le Client s'assurera qu'il dispose de tous les consentements et avis nécessaires pour permettre le transfert légal des données personnelles à PB pendant la durée et aux fins du présent Contrat et indemniserà PB de tout dommage, perte, responsabilité, pénalités, amendes, frais, charges et dépenses de toute nature découlant ou liés à la violation du présent article 14.c.

d. Sans préjudice du caractère général de la Clause 14.a, PB devra, en ce qui concerne les Données Personnelles traitées dans le cadre de l'exécution par PB de ses obligations au titre du présent Contrat :

d-a traiter ces Données Personnelles uniquement sur les instructions écrites de du Client, sauf si PB est tenu, par en vertu du Droit Applicable de traiter les Données Personnelles. Lorsque PB s'appuie sur les lois d'un membre de l'Union européenne ou sur le droit de l'Union européenne comme base du traitement des Données Personnelles, PB en informera rapidement le Client avant d'effectuer le traitement requis par la Réglementation Applicable sur le Traitement des Données Personnelles, à moins que ladite Réglementation Applicable sur le Traitement des Données Personnelles n'interdise à PB d'en informer le Client ;

d-b. s'assurer qu'il a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées, revues et approuvées par le Client, pour se protéger contre le traitement non autorisé ou illégal des Données Personnelles et contre la perte accidentelle ou la destruction ou l'endommagement des Données Personnelles, et contre tout préjudice qui pourrait résulter du traitement non autorisé ou illégal ou de la perte accidentelle, de la destruction ou de l'endommagement accidentel et de la nature des données à protéger, vu l'état de l'évolution technologique et le coût de la mise en œuvre ces mesures (ces mesures peuvent inclure, le cas échéant, la pseudonymisation et le cryptage des Données Personnelles, garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la fiabilité de ses systèmes et services, que la disponibilité et l'accès aux Données Personnelles peuvent être rétablis en temps utile après un incident, et de l'évaluation régulière de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles qu'il a adoptées

d-c. s'assurer que tout le personnel qui a accès aux Données Personnelles et/ou à leur traitement est tenu de préserver la confidentialité des Données Personnelles ; et

d-d. ne pas transférer de Données Personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen à moins que le consentement préalable écrit de l'Acheteur ait été obtenu et que les conditions suivantes soient remplies:

(i) le Client ou PB a fourni des garanties suffisantes en relation avec le transfert ;

(ii) la Personne Concernée (telle que définie dans la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles) dispose de droits exécutoires et de recours juridiques efficaces ;

(iii) PB se conforme à ses obligations relatives à la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles en assurant un niveau de protection adéquat à toutes les Données Personnelles qui sont transférées ; et

(iv) PB se conforme aux instructions raisonnables qui lui ont été notifiées à l'avance par le Client en ce qui concerne le traitement des Données Personnelles ;

d-e. aider le Client à répondre à toute demande d'une Personne Concernée et à assurer le respect de ses obligations relatives à la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles en ce qui concerne la sécurité, les notifications de violation, les études d'impact et les consultations avec les autorités de contrôle ou les régulateurs ;

d-f. aviser le Client sans délai lorsqu'il prend connaissance toute violation des données personnelles ;

d-g. sur instruction écrite du Client, supprimer ou restituer les Données Personnelles et leurs copies au Client lors de la résiliation du Contrat, à moins que la Réglementation sur le Traitement des Données Personnelles applicable ne l'oblige à stocker les Données Personnelles ; et

d-h. tenir des dossiers et des renseignements complets et exacts pour démontrer qu'il se conforme au présent article 14.

e. Le Client consent à ce que PB nomme un tiers chargé du traitement des Données Personnelles dans le cadre du présent Contrat. PB confirme qu'il a conclu ou (le cas échéant) concluera avec le tiers sous-traitant un contrat écrit comportant des conditions essentiellement similaires à celles énoncées dans la présente clause 14. Entre le Client et PB, PB reste entièrement responsable de tous les actes ou omissions de tout tiers sous-traitant désigné par lui en vertu de la présente article 14.

f. Cette clause 14 ne s'applique pas aux données ou aux données personnelles que Pitney Bowes recueillera, utilisera, divulguera, transférera et stockera les informations personnels nécessaires à l'administration du présent Contrat et aux fins opérationnelles et commerciales, telles que décrit plus en détail dans la déclaration de Pitney Bowes qui se trouve ici : <https://www.pitneybowes.com/fr/mentionslegales/donneespersonnelles.html>.

#### 15. Services Pack Performance et Mailstream on Demand

Les dispositions suivantes s'appliquent si le Client a opté pour les services Pack Performance et/ou Mailstream on Demand, tels que décrits dans le Bon de Commande, les documents commerciaux fournis au Client et/ou sur le site web de PB :

a. Les services Pack Performance sont complétés soit pour un usage ponctuel, soit pour un usage régulier, par le service Mailstream on Demand. Ce service Mailstream on Demand comprend obligatoirement le service Print & Mail. Les parties pourront en outre conclure un ou plusieurs avenants selon lesquels PB (ou l'un de ses affiliés ou fournisseurs) fournira au Client un ou plusieurs Services additionnels, décrit(s) au Bon de Commande et/ou aux Conditions Particulières, et/ou dans les documents commerciaux fournis au Client et/ou disponibles sur le site web de PB. Les conditions applicables à ces services qui dérogeraient au présent Contrat seront indiquées dans les Conditions Particulières ou tout autre document signé par les parties. Chaque avenant prendra effet quand il sera signé par les Parties. En cas de conflit entre les termes de ce Contrat et l'avenant, l'avenant prévaudra.

b. Le Client sera réputé inscrit au service Mailstream on Demand lorsqu'il aura remis à PB le Bon de Commande dûment signé et matérialisant la volonté du Client d'opter pour le service Mailstream on Demand. Dès réception du Bon de Commande signé, PB remettra au Client les identifiant et mot de passe de l'administrateur permettant d'accéder au Service Mailstream on Demand. Ce nom d'utilisateur et ce mot de passe sont confidentiels et seront traités comme des informations confidentielles conformément à l'article 6 des présentes. Le Client est responsable de la mise en place des mesures nécessaires à la bonne utilisation de ces noms d'utilisateur et mots de passe pour éviter toute divulgation à des personnes non autorisées.

c. PB mettra tout en œuvre pour optimiser la diffusion des documents fournis par le Client sous forme de fichiers. Le Service Print & Mail comprendra les services suivants, que PB s'engage à délivrer :

Traitement du courrier physique: Les jours ouvrés, PB fera ses meilleurs efforts pour que les documents reçus et acceptés par PB (tel qu'inscrit dans l'interface utilisateur) avant 11H00 soient remis à La Poste le jour même ou à J+1 suivant les Conditions Particulières, sauf trafic exceptionnel arrivant sur sa plateforme technique.

Service archivage électronique : PB s'engage à fournir pendant un (1) mois un service d'archivage présentant un haut degré de fiabilité en conformité avec les normes en vigueur. Ces critères sont notamment : l'intégrité et la fidélité des documents archivés, la traçabilité des différentes phases de constitution d'une archive, la sécurisation quant à la redondance des systèmes et à la duplication des données, la pérennité des données archivées, la confidentialité, l'accessibilité aux données, la qualité de restitution et la destruction des données dont la durée d'archivage est expirée.

d. Les services Pack Performance et Mailstream on Demand fournis par PB impliquent l'utilisation de réseaux de communication, ainsi que l'intervention de

différents prestataires, dont dépend le bon fonctionnement desdits services. Sans préjudice de l'article 13(a), PB mettra tout en œuvre pour assurer le fonctionnement de cette chaîne d'intervenants. PB ne pourra pas être tenu pour responsable d'un retard dans l'acheminement ou d'une perte de courrier imputable à la Poste.

e. Le Client s'engage à prêter assistance à PB (ou à prêter assistance au fournisseur de PB) dans le cadre de la mise en œuvre des services Pack Performance et Mailstream on Demand, en permettant l'accès à son système informatique ou en fournissant les données nécessaires. Une assistance technique lors de la configuration de l'interface et du développement de la programmation personnalisée peut être requise.

f. Pour le traitement du courrier physique, l'affranchissement est facturé en sus. Les frais d'affranchissement sont susceptibles de varier sans préavis et seront facturés au Client au tarif postal en vigueur le jour de la remise à La Poste.

**g. Facturation spécifique au Service Mailstream on Demand**  
Les Services Pack Performance et Mailstream on Demand seront facturés sur la base du prix forfaitaire et du volume maximum de prestations spécifiés dans les conditions particulières.

**g-a. Facturation annuelle ou trimestrielle.** Le Client s'engage à payer les prestations de façon annuelle ou trimestrielle conformément au Bon de Commande et cela basé sur l'Engagement de volume minimal. En cas de dépassement, le Client s'engage à payer les prestations aux prix indiqués en annexe 1 qui seront mesurées par un rapport recensant les documents traités par la plate-forme informatique du Service Mailstream on Demand. L'affranchissement sera facturé mensuellement pour les consommations du mois écoulé.

**g-b . Facturation mensuelle suivant l'utilisation.** Le Client accepte par avance que ses consommations de Service Mailstream on Demand soient mesurées par un rapport recensant les documents traités par la plate-forme informatique du Service Mailstream on Demand. Ce rapport servira de base à la facturation. Le Service Mailstream on Demand et l'affranchissement seront facturés mensuellement pour les consommations du mois écoulé. Toute demande spécifique de facturation fera l'objet d'une étude de faisabilité et coût. Les factures hors frais d'affranchissement sont payables à trente (30) jours fin de mois sans escompte. Les factures émises au titre des frais d'affranchissement sont payables au comptant.

**g-c. Facturation traitement du courrier physique.**  
L'affranchissement sera facturé à l'Euro près en fonction du type de courrier choisi par le Client, du poids et de sa destination. Le Client mandate PB pour affranchir ses courriers, PB agissant ainsi au nom et pour le compte du Client. Le Client sera facturé pour chaque document qu'il transmet à PB, le prix du Service Mailstream on Demand étant dû même si le Client a demandé à PB de ne pas remettre un courrier à La Poste. De même, le Service Mailstream on Demand sera facturé, ainsi que l'affranchissement, pour les courriers qui ont été envoyés par PB mais qui n'ont pu être remis aux destinataires sans faute de PB (adresse erronée, etc.).  
Impression en recto verso : Le verso sera facturé au prix de la page suivante. Le détail est indiqué dans le Bon de Commande.

**g-d. Service PND (Pli Non Distribuible) (cf. Article 15(n) du présent Contrat).** Les courriers revenant en PND seront facturés le mois de leur réception, celle-ci pouvant intervenir après la clôture du présent contrat. Dans ce cas une facturation résiduelle interviendra le mois suivant la clôture du contrat.

#### **h. Mandat de facturation**

Si le Client transmet à PB des factures pour impression, mise sous pli, affranchissement et remise à La Poste, celui-ci mandate alors PB pour émettre matériellement des factures en son nom et pour son compte, étant rappelé que PB ne pourra en aucun cas modifier le document qui lui aura été adressé par le Client mais pourra seulement l'acheminer au destinataire. En conséquence le Client s'engage, sous sa seule responsabilité, à :

- verser au Trésor la TVA mentionnée sur les factures émises en son nom et pour son compte,
- conserver avant envoi à PB un double des factures établies,
- respecter toutes dispositions impératives applicables en matière de facturation.

i. **Limitation de responsabilité.** PB achemine les documents fournis par le Client au destinataire dans l'état où ils se trouvent. En aucun cas, PB n'y apportera unilatéralement des modifications (de contenu, de format). En conséquence, le Client est seul responsable de la qualité, de la fréquence, du volume et du contenu des documents. De même, le Client est seul juge de l'opportunité de l'envoi d'un document ainsi que du moment choisi pour l'envoi de chaque document et de l'utilisation adéquate du Service.

Si un document transmis par le Client et traité dans le cadre du Pack Performance ou du service Mailstream on Demand n'est pas complet ou comporte des erreurs du fait d'un manquement de PB dans l'exécution du

service et que ce manquement occasionne un préjudice au Client, les seules obligations et responsabilités de PB consistent à réimprimer le document et, le cas échéant, à renvoyer par La Poste un document conforme. Toute réclamation du Client au titre de la présente clause doit être notifiée à PB par écrit dans les quinze (15) jours suivant l'envoi par courrier du document incomplet ou erroné sur lequel ladite réclamation est basée. Ni PB ni son fournisseur ne pourront être tenus responsables de quelque manière que ce soit d'une ou des inexactitudes imputables au Client ou à ses filiales ou à leurs salariés, représentants ou agents.

**j. Contenu.** PB se réserve le droit de refuser d'imprimer, d'envoyer par courrier ou de transmettre toute déclaration ou texte qui, selon elle, peut constituer une atteinte à la vie privée, être dégradante, diffamatoire, illégale, obscène ou qui peut constituer une contrefaçon de tout(e) marque, dénomination commerciale ou droit d'auteur, ou être autrement susceptible de porter préjudice à ou jeter le discrédit sur PB ou tout autre tiers. Le cas échéant, PB en avisera le Client par écrit. Le Client prendra dans les plus brefs délais les mesures nécessaires pour supprimer tout texte ou matériel répréhensible. A défaut, PB ne sera en aucun cas dans l'obligation d'imprimer, d'envoyer par courrier ou de transmettre toute déclaration ou texte concernée. Nonobstant ce qui précède, PB n'est en aucun cas dans l'obligation de contrôler le contenu des documents traités.

**k. Modifications.** PB ou son fournisseur peut apporter si bon lui semble des modifications, améliorations ou mises à niveau aux services Pack Performance et Mailstream on Demand.

**l. Tests.** PB exécute des tests périodiques des systèmes du Client pour garantir sa capacité à exécuter en temps utile les Services relevant du Pack Performance et de Mailstream on Demand. La fréquence desdits tests est détaillée dans le CC applicable. Dans la mesure du possible, les maintenances planifiées seront assurées en dehors des heures de pointe de trafic. A défaut de transmission des Fichiers de Données par le Client pour des tests au moins deux fois par an, PB ne sera en aucun cas tenu de satisfaire aux obligations énoncées au point 15(i) du présent Contrat.

**m. Pack Email.** Si le Pack Email est choisi sur le Bon de Commande : (i) le Client doit s'assurer que les adresses e-mail de ses clients se présentent sous un format approprié et transmissible ; (ii) si le taux de retour définitif des emails (adresse inexistante ou erronée) ou si le taux d'emails indésirables (« spam ») est signalé par le fournisseur de services de PB, PB peut notifier au Client que le service est suspendu ; (iii) à la demande de PB, le Client s'engage à supprimer ou corriger toute adresse e-mail rapportée défaillante en raison d'un avis de retour définitif ou d'un avis de spam (plainte du destinataire) ; (iv) si le taux de retours définitifs dépasse 5 % ou si le taux de spams dépasse 0,1 %, PB se réserve le droit de résilier le contrat comprenant dans lequel est stipulé le Pack Email; et (v) PB décline toute responsabilité pour tout email non transmis en raison du non-respect des clauses (i) à (iv) par le Client.

**n. Option Traitement du Pli non Distribuible.** Si cette option est choisie dans l'annexe 1 : (i) le Client s'engage à acheter le Service de traitement du Pli Non Distribuible et PB à lui fournir ledit Service, (ii) le Client accorde à PB (ou à son fournisseur) le pouvoir de traiter les documents qui sont retournés à PB (ou à son fournisseur) via le Service de Pli Non Distribuible, (iii) PB s'engage à fournir des rapports des résultats du Service du traitement du Pli non Distribuible, (iv) le Client accepte les conditions tarifaires prévues dans l'annexe 1.

**o. Option dépôt sur portail Chorus en format EDI mixte.** L'option EDI mixte chorus permet de déposer vos factures de façon dématérialisée au format chorus.

**p. Option dématérialisation des factures.** L'option dématérialisation des factures permet d'envoyer électroniquement vos factures via un pdf signé envoyé par email.

**q. Option archivage légal par un tiers de confiance.**

**r. Option dépôt dans un coffre-fort électronique personnel.**

L'option « Digiposte » permet au Client d'envoyer des Documents dans les Boîtes aux lettres Digiposte des destinataires n'ayant refusés ou n'étant pas désabonné au service de ce mode de réception des Documents.

#### **16. Choix des services et termes additionnels**

Le Client choisira dans le Bon de Commande les Services qu'il souhaite acheter. A la Date d'Entrée en Vigueur, toute disposition additionnelle relative aux Services choisis fera partie du présent Contrat.