



Notice relative à la protection de vos données personnelles

Ce document est le descriptif des traitements réalisés par POST sur vos données personnelles

INTRODUCTION

POST attache une grande importance au respect de votre vie privée et a conscience de l'importance que vous y accordez. POST met dès lors tout en œuvre afin que vous puissiez utiliser ses services en toute confiance, notamment en traitant vos données de manière transparente, dans le strict respect des lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, ainsi que de dans le respect de vos propres préférences.

DÉFINITIONS

"Loi" : toutes lois, tous règlements et autres exigences applicables au Grand-Duché de Luxembourg, relatifs à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données, en ce inclus le Règlement Général sur la Protection des données (Règlement UE 2016/679 – **"RGPD"**) ;

"Partenaire" : toute société ayant conclu un accord de partenariat avec POST Courrier permettant d'accéder à tout ou partie d'un service de POST Courrier et/ou de réaliser certaines opérations ;

"POST" : POST Courrier, la division des services postaux de POST Luxembourg, établissement public créé par la loi modifiée du 10 août 1992, ayant son siège au 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg, immatriculé auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro J28 ;

"Vous" ou **"vos"** ou **"votre"** : toute personne physique bénéficiant et/ou commandant un Produit et/ou un service fourni(s) par POST.

Les termes utilisés en majuscules et non définis dans la présente notice sont ceux définis dans les Conditions Générales de Vente de POST Courrier et ont la même signification. Les termes définis dans le règlement UE 2016/679 qui figurent dans la présente notice s'entendent comme dans le règlement en question.

RÔLE DE POST DANS LE TRAITEMENT DE VOS DONNEES

Afin de rendre les services liés à son statut d'opérateur postal au Grand-Duché de Luxembourg, POST agit en qualité de responsable de traitement pour toutes les données personnelles utilisées et nécessaires à l'exécution du contrat de service postal (collecte, tri, acheminement, transport et distribution des envois), en particulier les données d'identification de l'expéditeur et du destinataire du courrier et/ou du colis.

En revanche, POST n'est ni responsable de traitement, ni sous-traitant, pour les données personnelles contenues dans les envois postaux. POST doit dans ce cas être considéré comme un intermédiaire entre l'expéditeur et le destinataire du courrier et/ou du colis. Cependant, POST est responsable d'assurer la sécurité physique du courrier et/ou du colis depuis sa prise en charge au point de collecte, jusqu'à sa distribution au point de destination.

NATURE ET ORIGINE DES DONNEES COLLECTÉES

Selon la finalité poursuivie, POST est susceptible de collecter et traiter les catégories de données personnelles suivantes vous concernant :

- Des données d'identification de base, telles que vos noms et prénoms, vos date et lieu de naissance, votre adresse postale, votre adresse e-mail, vos numéros de téléphone.
- Des données d'identification électronique, telles que l'adresse IP de votre terminal, la date et l'heure de votre connexion, les pages visitées, les caractéristiques de votre navigateur (type, langue, etc.) et de votre terminal (type, résolution, etc.), votre login / mot de passe de connexion, les cookies.
- Des données de vie personnelle, telles que votre état civil, votre situation familiale, la composition de votre ménage, vos habitudes de vie, votre profession, vos hobbies.
- Des données bancaires, telles que votre numéro de compte, votre IBAN, les données d'identification de vos moyens de paiement, vos transactions.
- Des données concernant vos interactions avec le service clients POST, telles que les demandes d'assistance téléphonique, de support, vos réclamations.

- Des données liées à votre activité en interaction avec les produits et services de POST, telles que vos historiques de transactions, vos données de consommation, les pages visitées sur les sites Internet et applications mobiles POST.
- Des données de localisation géographique (géolocalisation).
- Des données de publication, telles que vos centres d'intérêt, avis, commentaires, notes, messages publiés via les forums et fonctions communautaires et sociales des sites Internet ou des applications mobiles POST.
- Des images ou des vidéos dans le cadre de la vidéosurveillance des accès à nos points de vente, locaux et bâtiments.

Les données personnelles traitées par POST sont essentiellement collectées directement auprès de vous.

Cependant, POST est également susceptible de collecter certaines données personnelles vous concernant de manière indirecte, auprès des sources suivantes :

- Les autres clients de POST, en qualité d'expéditeur d'un envoi postal, qui fournissent vos données de destinataire du courrier ou du colis.
- Les autres opérateurs postaux mondiaux, membres de l'Union Postale Universelle (UPU).
- Les services douaniers.
- POST Finance et POST Telecom, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.
- En achetant des fichiers auprès d'organismes tiers avec lesquels vous êtes susceptible d'être en relation, si vous avez préalablement consenti à partager vos données auprès de ces organismes.
- En utilisant des fichiers issus de « l'Open Data ».

Dans le cas où des données collectées ne sont pas essentielles à la réalisation du service souscrit, POST vous informera clairement au moment de la collecte sur les données indispensables et celles qui sont facultatives.

TRAITEMENTS RÉALISÉS PAR POST POUR LA FOURNITURE DE SES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Distribution du courrier, des colis et des envois enregistrés	Collecte, tri, transport et distribution des envois postaux (courriers et colis) sur le territoire national du Grand-Duché du Luxembourg. Gestion de l'envoi et de la bonne réception d'un colis, d'un pli recommandé, incluant le suivi de toutes les étapes d'acheminement et de distribution, ainsi que leur traçabilité.	Mission d'intérêt public
Distribution des journaux et prospectus	Collecte, tri, transport et distribution des autres envois : ✓ Journaux périodiques ✓ Direct mail adressé et non adressé	Exécution d'un contrat
Gestion des points de distribution alternative	Services de réception et renvoi de colis via des automates 24/24 ou des points Partenaires (et services en ligne associés)	Exécution d'un contrat
Prospection commerciale	Développement des activités commerciales Prospection de la clientèle existante	Intérêt légitime
Gestion et suivi de la clientèle	Gestion des activités du réseau de vente : ✓ Vente des produits & services postaux ✓ Distribution en point de vente	Exécution d'un contrat
	Gestion des commandes de produits pour les clients	Exécution d'un contrat
	Gestion des services en ligne (personnalisation de cartes postales et de timbres, etc.)	Exécution d'un contrat
	Réalisation de rapports d'activités, suivi qualité et performance des services, statistiques	Intérêt légitime
	Assistance téléphonique, gestion des réclamations et gestion du service après-vente	Exécution d'un contrat
	Gestion des achats POST Philately	Exécution d'un contrat
Gestion des relations publiques et des événements	Communication institutionnelle sur les services postaux Communication sur les actions, présences aux expositions, foires de POST Philately	Intérêt légitime

AUTRES TRAITEMENTS NÉCESSAIRES POUR LA FOURNITURE DES SERVICES

Finalités	Description traitement	Base légale
Traitement du dédouanement	Gestion des formalités douanières pour la distribution de courrier et de colis contenant des marchandises d'origine hors UE ou à destination de pays hors UE	Obligation légale
Contentieux & recouvrement	Gestion du contentieux et du recouvrement des créances clients	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité des infrastructures informatiques	Détection, prévention et lutte contre les menaces pesant sur les infrastructures informatiques et de communication. Protection des données à caractère personnel Cybersécurité	Intérêt légitime
Gestion de la sécurité physique des biens et des personnes	Moyens de vidéosurveillance mis en œuvre pour contrôler : <ul style="list-style-type: none"> • Les accès aux points de vente, locaux et bâtiments • Les équipements sensibles (serveurs informatiques, distributeurs automatiques de billets, etc.) 	Intérêt légitime
Élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale	Anonymisation des données en vue de réaliser des études Big Data et fournir des services Data Intelligence	Intérêt légitime
Gestion des demandes d'exercice de droits	Enregistrement, traitement et réponse à vos demandes d'exercice de droits en application des articles 12 à 23 du RGPD	Obligation légale

CATÉGORIES DE DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES

Dans le cadre des activités de POST et dans les limites des finalités décrites ci-dessus, vos données sont, selon votre utilisation des services de POST, susceptibles d'être communiquées aux catégories de destinataires suivants :

- Les services postaux étrangers lorsque vous êtes destinataire d'un envoi expédié depuis un autre pays ou lorsque vous expédiez un envoi vers un autre pays.
- Les services de douane concernés par l'acheminement des courriers et/ou des colis internationaux à l'adresse du destinataire.
- Des sociétés sous-traitantes auxquelles POST fait appel dans le cadre de l'exécution de certaines prestations de services, comme par exemple l'hébergement et l'exploitation informatique des sites Internet, l'envoi de notre newsletter, la gestion, le traitement et le paiement de vos achats en ligne.
- POST Finance et POST Telecom, concernant les processus opérationnels d'identification du Client.
- Les entités et sociétés du groupe POST :
 - Dans le cadre de démarchage commercial, à condition que vous ayez donné votre consentement pour recevoir des sollicitations de leur part.
 - Pour l'élaboration de statistiques, enquêtes ou études à valeur ajoutée commerciale.
- Des autorités publiques et juridictions compétentes, seulement lorsque cette communication est strictement requise par la loi. Les données communiquées à ces autorités et juridictions peuvent relever de l'ensemble des catégories de données énumérées plus haut (voir section "Catégories et origine des données collectées").

CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Vos données personnelles, collectées et traitées par POST, ne seront conservées que pour une durée strictement nécessaire à la finalité du traitement envisagé ou pour respecter une obligation imposée par la législation applicable. Ainsi, selon le type de données traitées et les finalités poursuivies, POST conservera :

- 30 jours maximum à compter de l'enregistrement des données par POST, pour les images de vidéosurveillance des points de vente, locaux et bâtiments.
- 6 mois maximum à compter de la date d'enregistrement des données par POST, pour les données traitées à des fins de traçabilité, de sécurité ou de bon fonctionnement des applications informatiques et des réseaux.
- 3 ans maximum à compter de la date de collecte des données par POST ou de votre dernier contact avec POST, pour les données traitées à des fins de prospection commerciale.
- 3 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données traitées à des fins d'actions marketing et/ou de promotion des offres de POST et ses Partenaires.
- 10 ans maximum à compter de la fin de votre relation commerciale avec POST, pour les données liées aux aspects contractuels (contrats, garanties, réclamations, recouvrement & contentieux, etc.) ou comptables (factures, bons de commandes, bons de livraison, etc.).

SÉCURITE DE VOS DONNEES

POST met en œuvre des mesures de sécurité appropriées et raisonnables au regard des risques présentés par les traitements, en vue de protéger vos données personnelles contre la destruction, la perte, la modification, la divulgation ou l'accès sans autorisation et toute autre forme de traitement illégal.

Tous les employés et sous-traitants de POST qui ont accès à vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de leur mission sont tenus à une stricte confidentialité relative au secret des correspondances, ainsi que de respecter les règles de sécurité applicables à vos données personnelles. Ils n'accèdent qu'aux seules données dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches et sont régulièrement sensibilisés ou formés au respect des règles de conformité et de sécurité applicables.

Les mesures de sécurité appliquées à nos infrastructures informatiques et de communication sont périodiquement vérifiées et testées par nos experts du département CyberForce POST.

Par ailleurs, en cas de violation de données personnelles qui engendrerait un risque pour vos droits & libertés, POST s'engage à respecter l'obligation de notifier ces violations de données personnelles auprès de la Commission Nationale de Protection des Données (CNPD).

TRANSFERT HORS UE DE VOS DONNEES

Les traitements de vos données personnelles sont essentiellement réalisés par POST au Luxembourg. Dans certains cas, les traitements peuvent aussi être réalisés dans un autre état membre de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Economique Européen (EEE).

Toutefois, lorsque vous expédiez un courrier ou un colis contenant des marchandises vers un pays situé hors de l'UE, certaines données personnelles vous concernant (Nom, Prénom et adresse postale), ainsi que celles concernant le destinataire, sont transférées vers l'opérateur postal chargé de distribuer l'envoi dans le pays de destination.

POST veille à ce que les éventuelles transmissions de vos données personnelles à des tiers autorisés n'engendrent pas un transfert vers un pays situé hors de l'Union européenne sans prendre des mesures de protection supplémentaires appropriées, visant notamment à vous garantir l'exercice de vos droits.

VOS DROITS

Dans la mesure où POST traite vos données personnelles, vous disposez à tout moment et dans les limites fixées par la loi des droits suivants :

- Être informé sur les traitements de données à caractère personnel réalisés par POST et vous concernant.
- Accéder à vos données personnelles (savoir quelles données ont été collectées et traitées et en obtenir une copie).
- Demander leur rectification si elles sont inexactes ou incomplètes, leur suppression si elles sont obsolètes.
- Vous opposer au traitement de vos données pour motif légitime (notamment à des fins de prospection commerciale).
- Si les conditions préalables sont réunies, demander la limitation du traitement de vos données ou leur effacement définitif (droit à l'oubli).
- Si les conditions sont réunies, demander à recevoir une copie des données personnelles que vous avez fournies à POST, dans un format structuré (portabilité) et de transmettre ces données à un autre responsable de traitement, sauf si ce droit porte atteinte aux droits et libertés de tiers.
- Demander à ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, lorsque cette décision produit des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative de façon similaire. Vous pouvez aussi demander des précisions sur la logique de ce traitement automatisé, afin d'être en mesure de le contester et demander qu'il soit revu par une personne physique ;
- Retirer votre consentement à tout moment pour les traitements fondés sur ce dernier.

Vous pouvez exercer l'un de ces droits sans frais en contactant le DPO POST :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@post.lu
- ou par courrier postal adressé à : POST Luxembourg – DPO, 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg

Afin que nous puissions satisfaire votre demande et pour éviter toute usurpation d'identité, une copie recto-verso de pièce d'identité valide pourra être exigée.

POST s'engage à répondre dans un délai maximum d'un mois suivant la réception de votre demande dûment complétée.

Vous pouvez également adresser vos réclamations à la Commission Nationale pour la Protection des données (CNPD), via leur site internet : www.cnpd.lu