

# Politique de confidentialité ePost

## pour les clients commerciaux et privés

### 1. De quoi parle cette politique de confidentialité?

La société ePost Service AG (ci-après «ePost», «nous», «notre») collecte et traite des données à caractère personnel vous concernant ou concernant d'autres personnes (appelées «tiers»). Nous utilisons le terme «données» dans le même sens que «Données à caractère personnel» ou «données personnelles».

Dans cette politique de confidentialité, nous décrivons ce que nous faisons de vos données lorsque vous utilisez nos applications, que vous achetez nos services ou produits, que vous êtes en relation avec nous dans le cadre d'un contrat, que vous communiquez avec nous ou que vous avez d'autres interactions avec nous. Si nécessaire, nous vous informons par écrit et en temps opportun de toute autre activité de traitement de données non mentionnée dans cette politique de confidentialité. Nous pouvons également vous informer séparément du traitement de vos données, par exemple dans les conditions générales d'un contrat, dans les conditions générales supplémentaires de certains produits ou dans d'autres notifications.

La présente politique de confidentialité est conçue pour répondre aux exigences du Règlement général sur la protection des données («RGPD») de l'Union européenne et de la loi suisse sur la protection des données («LPD»). La question de savoir si et dans quelle mesure ces lois s'appliquent dépend toutefois de chaque cas particulier.

### 2. Qui est responsable du traitement de vos données?

Pour les traitements de données décrits dans la présente déclaration de confidentialité, la société ePost Service AG, Schlössli Schöneegg, Wilhelmshöhe 1, 6003 Lucerne, Suisse («ePost») est responsable du point de vue de la protection des données, à moins qu'il n'en soit communiqué autrement dans des cas particuliers.

Vous pouvez nous contacter pour vos questions de confidentialité et pour exercer vos droits en vertu de l'article 11 comme suit:

ePost Service AG  
Responsable de la protection des données  
Schlössli Schöneegg  
Wilhelmshöhe 1  
CH-6003 Lucerne  
dataprotection@klara.ch

### 3. Quelles données traitons-nous?

Nous traitons différentes catégories de données vous concernant. Les principales catégories sont les suivantes:

#### Informations techniques:

Lorsque vous utilisez notre site web ou d'autres offres électroniques, nous collectons l'adresse IP de votre terminal et d'autres informations techniques afin de garantir la fonctionnalité et la sécurité de ces offres. Ces informations comprennent également des journaux dans lesquels l'utilisation de nos systèmes est enregistrée. Nous conservons généralement les informations techniques pendant un mois, et dans le cas des applications bancaires, pendant un an. Afin de garantir la fonctionnalité de ces offres, nous pouvons également attribuer un code individuel à vous ou à votre terminal (par exemple sous la forme d'un cookie, voir point 12). Les informations techniques ne permettent pas en principe de tirer des conclusions sur votre identité. Toutefois, dans le cadre de comptes d'utilisateurs, d'inscriptions, de contrôles d'accès ou de l'exécution de contrats, elles peuvent être associées à d'autres catégories d'informations (et ainsi, le cas échéant, à votre personne).

#### Informations de connexion:

Nos services ne peuvent être utilisés qu'avec un compte utilisateur. Pour cela, vous devez nous fournir certaines informations dont nous avons besoin pour la gestion de notre relation contractuelle et de nos autres relations commerciales ou, le cas échéant, à des fins de marketing et de publicité. En fonction du service que vous utilisez, il peut s'agir de votre nom d'utilisateur, de votre mot de passe, de votre nom, de votre société, de vos informations sur votre rôle et votre fonction, de vos pouvoirs, de vos droits d'accès et de vos déclarations de consentement, de votre adresse, de votre e-mail, de vos coordonnées bancaires et de vos informations sur votre relation avec nous (client, fournisseur et partenaire). Nous collectons également des informations sur l'historique de vos achats et sur l'utilisation de nos offres ou services. Nous conservons généralement les informations de connexion pendant trois mois après la résiliation de votre compte utilisateur.

#### Données de contenu:

Lorsque vous utilisez nos services, vous fournissez, importez ou générez de nombreuses données. Il peut s'agir, par exemple, de données sur vos propres activités, vos employés ou vos clients. Selon le service que vous utilisez, il peut s'agir de données financières, de données relatives au personnel, d'informations sur vos relations avec vos clients, vos projets ou votre courrier électronique et physique. Les données de contenu sont stockées de manière cryptée et ne sont en principe ni accessibles ni lisibles, sauf si cela est nécessaire pour la fourniture du service ou si vous y consentez dans des cas spécifiques, par exemple lorsque vous utilisez notre support. Nous stockons vos données de contenu en toute sécurité pour vous et vous permettons de les utiliser dans nos services. Pour ce faire, vous concluez un contrat de traitement des données avec nous.

Si vous nous transmettez ou nous communiquez des données concernant d'autres personnes, telles que vos clients, vos employés, vos membres de famille, etc., nous supposons que vous êtes autorisé à le faire et que ces données sont exactes. En nous transmettant des données concernant des tiers, vous confirmez que c'est le cas. Veuillez également vous assurer que ces tiers ont été informés de la présente politique de confidentialité.

Les données de contenu sont conservées pendant la durée du contrat. Après la résiliation de tous les contrats avec nous et après la résiliation du compte d'utilisateur, toutes les données de contenu sont supprimées dans un délai de trois mois.

#### Données de communication:

Si vous communiquez avec nous par le biais du formulaire de contact, par e-mail, par téléphone, par chat, par courrier ou par tout autre moyen de communication, nous collectons les données que vous nous transmettez, y compris vos coordonnées et les données de communication. Si nous enregistrons ou écoutons des appels téléphoniques ou des vidéoconférences, par exemple à des fins de formation ou de contrôle de la qualité, nous vous en informons expressément. De tels enregistrements ne peuvent être réalisés et utilisés que conformément à nos directives internes. Vous serez informé(e) si et quand de tels enregistrements ont lieu. Si vous ne souhaitez pas être enregistré(e), veuillez nous en informer ou quitter la réunion. Nous conservons généralement les données de communication pendant trois mois après la résiliation du compte utilisateur.

#### Données contractuelles:

Ce sont les données qui sont générées dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, par exemple les informations relatives aux contrats et aux prestations à fournir ou fournies, les paiements, les rappels de paiement, les informations de recouvrement, ainsi que les données relatives à la phase



préparatoire d'un contrat, les informations nécessaires ou utilisées pour l'exécution du contrat et les informations relatives aux réactions. Nous conservons ces données en règle générale pendant dix ans à compter de la dernière activité contractuelle, au minimum jusqu'à la fin du contrat.

#### **Données comportementales et de préférences dans le cadre de notre présence en ligne:**

Selon notre relation avec vous, nous essayons de vous connaître et d'adapter nos produits, nos services et nos offres à vos besoins. Pour ce faire, nous collectons et utilisons des données sur votre comportement et vos préférences. Nous le faisons en analysant les informations sur votre comportement dans notre domaine et nous pouvons compléter ces informations avec des informations provenant de tiers, y compris des sources accessibles au public. Nous anonymisons ou supprimons ces données si elles ne sont plus pertinentes pour les objectifs poursuivis, ce qui peut être le cas jusqu'à [24] mois après leur collecte, selon le type de données.

#### **4. À quelles fins traitons-nous vos données?**

Nous traitons vos données aux fins que nous expliquons ci-dessous. Ces fins ou les objectifs qui les sous-tendent constituent des intérêts légitimes de notre part et éventuellement de tiers. Vous trouverez des informations supplémentaires sur les bases juridiques de notre traitement à l'article 5.

Nous traitons vos données pour la fourniture de la prestation correspondante, notamment dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou d'une relation juridique sous-jacente. Dans ce contexte, différents services que vous utilisez peuvent être pertinents. Les données sont obligatoirement traitées pour fournir ces services (par exemple, lettre hybride, communautés, etc.).

Nous traitons vos données à des fins de communication avec vous, notamment pour répondre à vos demandes et faire valoir vos droits (art. 11) et pour vous contacter en cas de questions complémentaires. Nous utilisons à cette fin notamment les données de communication et les données d'inscription.

Nous traitons les données pour établir, gérer, exécuter et clôturer la relation contractuelle avec vous. Cela comprend notamment la fourniture des services que vous avez souscrits auprès de nous.

Nous traitons des données à des fins de marketing et de gestion de la relation client, par exemple pour envoyer à nos clients et autres partenaires contractuels des publicités personnalisées sur nos produits et services et ceux de tiers. Vous pouvez à tout moment refuser de tels contacts (voir la fin du point 4) ou refuser ou révoquer votre consentement à être contacté à des fins de marketing.

Nous pouvons vous proposer des offres personnalisées, y compris de la part de tiers. Aucune donnée n'est transmise à des tiers. Vos données sont également traitées pour la recherche de marché, l'amélioration de nos services et de notre entreprise, le développement de produits et dans le cadre de nos processus internes et de notre administration.

Nous pouvons également traiter vos données à des fins de sécurité et de contrôle d'accès à nos services.

Nous traitons des données personnelles pour respecter les lois, les directives et les recommandations des autorités et les règles internes («conformité»).

Nous traitons également des données à des fins de gestion des risques et de gestion prudente de l'entreprise, y compris l'organisation des opérations et le développement de l'entreprise.

#### **5. Sur quelle base traitons-nous vos données?**

Dans la mesure où nous vous demandons votre consentement pour certaines opérations de traitement (par exemple, pour les envois de courriers électroniques à des fins de marketing, pour la participation à des concours), nous vous informons séparément des finalités de traitement concernées. Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement en nous adressant une notification écrite ou un e-mail avec effet pour l'avenir. Vous trouverez nos coordonnées à l'article 2.

Lorsque nous ne vous demandons pas votre consentement pour un traitement, nous fondons le traitement de vos données personnelles sur le fait qu'il est nécessaire pour la conclusion, l'exécution ou l'exécution d'un contrat avec vous (ou l'entité que vous représentez) ou que nous ou des tiers avons un intérêt légitime à le faire, en particulier pour poursuivre les objectifs décrits au point 4 ci-dessus.

Nous pouvons également traiter vos données sur d'autres fondements juridiques, par exemple en cas de litige, en raison du traitement nécessaire à des fins de procédure ou pour faire valoir ou défendre des droits.

#### **6. Qu'en est-il du profilage et des décisions automatisées individuelles?**

Par «profilage», on entend le traitement automatisé de données à caractère personnel en vue d'analyser ou de prévoir certains aspects personnels ou le comportement d'une personne. Cela permet par exemple de mieux conseiller et assister les clients ou d'adapter les offres à leurs besoins individuels.

Par «décision individuelle automatisée», on entend une décision prise entièrement de manière automatisée, c'est-à-dire sans influence humaine pertinente, et qui a des effets juridiques négatifs ou d'autres effets négatifs similaires pour le client.

Nous ne procédons généralement pas à un profilage et ne prenons généralement pas de décisions individuelles automatisées.

#### **7. À qui communiquons-nous vos données?**

Dans le cadre de nos contrats, de notre site web, de nos services et produits, de nos obligations légales ou pour la protection de nos intérêts légitimes et des autres finalités mentionnées à l'article 4, nous transmettons également vos données personnelles à des tiers, en particulier aux destinataires suivants:

##### **Fournisseurs de services:**

Nous travaillons avec des fournisseurs de services en Suisse et à l'étranger qui traitent des données vous concernant pour notre compte (par ex. des prestataires informatiques, des entreprises de poste et de logistique, des services d'impression et de numérisation ou des prestataires de services publicitaires). Nous concluons avec ces prestataires de services des contrats qui prévoient des dispositions de protection des données.

##### **Partenaires commerciaux:**

Nos partenaires commerciaux, tels que les autorités, les assurances, les banques, la Poste Suisse ou d'autres entreprises, proposent certaines prestations en collaboration avec nous. Si vous souhaitez utiliser une telle offre, nous transmettons à ces entreprises des données vous concernant ou les données de contenu nécessaires. Vous serez toujours informé avant de procéder à une telle transmission de données et la transmission de données ne sera effectuée qu'avec votre consentement.

##### **Autorités:**

Nous pouvons transmettre des données personnelles aux administrations, aux tribunaux et à d'autres autorités en Suisse et à l'étranger si nous y



sommes légalement tenus ou si cela est nécessaire pour la défense de nos intérêts.

#### Autres personnes:

Il s'agit d'autres cas où l'implication de tiers découle des finalités mentionnées à l'article 4, par exemple des destinataires de livraison différents de vous ou des destinataires de paiement tiers, d'autres tiers dans le cadre de relations de représentation ou dans le cadre de procédures devant des autorités ou des tribunaux.

Dans le cadre du développement de notre entreprise, nous pouvons vendre ou acheter des entreprises, des divisions, des actifs ou des entreprises, ou encore conclure des partenariats, ce qui peut impliquer la divulgation de données aux personnes impliquées dans ces transactions. Les données de contenu ne sont jamais concernées par une telle divulgation éventuelle.

#### 8. Où traitons-nous vos données?

Comme expliqué au point 7, nous transmettons également des données à d'autres entités qui peuvent ne pas se trouver uniquement en Suisse. Vos données de contenu sont stockées et traitées en Suisse. Pour garantir la sécurité des informations, le trafic réseau peut être contrôlé à l'aide d'outils d'analyse qui peuvent être exploités dans le monde entier.

Si un destinataire se trouve dans un pays sans niveau de protection des données adéquat, nous nous engageons contractuellement à ce que le destinataire respecte la législation applicable en matière de protection des données, à moins qu'il ne soit déjà soumis à un cadre légalement reconnu pour assurer la protection des données.

#### 9. Combien de temps traitons-nous vos données?

Nous traitons vos données aussi longtemps que le nécessitent nos finalités de traitement, les délais de conservation légaux, nos intérêts légitimes de traitement à des fins de documentation et de preuve ou une conservation est nécessaire sur le plan technique. Vous trouverez de plus amples informations sur les durées de conservation et de traitement dans les différentes catégories de données à la section 3. À moins que des obligations légales ou contractuelles ne s'y opposent, nous effaçons ou anonymisons vos données à l'issue de la durée de conservation ou de traitement dans le cadre de nos processus habituels.

#### 10. Comment protégeons-nous vos données?

Nous prenons des mesures de sécurité appropriées pour préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles, pour les protéger contre les traitements non autorisés ou illégitimes et pour prévenir les risques de perte, de modification involontaire, de divulgation non souhaitée ou d'accès non autorisé. Les exigences en matière de sécurité de l'information sont particulièrement élevées pour les données de contenu. Pour l'exploitation de nos services, nous sommes certifiés ISO 27001, ce qui garantit un niveau élevé de sécurité de l'information.

#### 11. Quels sont vos droits?

La législation applicable en matière de protection des données vous accorde, dans certaines circonstances, le droit de vous opposer au traitement de vos données, notamment à des fins de marketing direct, et à d'autres intérêts légitimes de traitement.

Pour vous permettre de contrôler le traitement de vos données personnelles, vous disposez également des droits suivants en lien avec notre traitement des données, en fonction des lois applicables en matière de protection des données:

- Le droit de nous demander des informations sur le fait que nous traitons ou non des données vous concernant et sur le contenu de ces données;
- le droit de nous demander de corriger les données si elles sont inexactes;
  - le droit de demander l'effacement des données;
  - le droit de nous demander de fournir certaines données à caractère personnel dans un format électronique courant ou de les transmettre à un autre responsable du traitement;
- le droit de retirer votre consentement, dans la mesure où le traitement est fondé sur votre consentement;
- le droit de recevoir, sur demande, des informations supplémentaires nécessaires à l'exercice de ces droits;

#### Si vous souhaitez exercer les droits susmentionnés,

veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse indiquée à l'article 2. Pour éviter tout abus, nous devons vous identifier (par exemple, en vous demandant de nous envoyer une copie de votre carte d'identité, si cela n'est pas possible autrement).

Veillez noter que ces droits peuvent être soumis à des conditions, exceptions ou restrictions en vertu de la législation applicable en matière de protection des données (par exemple, pour protéger les tiers ou les secrets commerciaux). Nous pourrions notamment devoir continuer à traiter et à conserver vos données à caractère personnel pour exécuter un contrat avec vous.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous traitons vos droits ou la protection des données, veuillez nous en informer (voir point 2). En particulier si vous résidez dans l'EEE, au Royaume-Uni ou en Suisse, vous avez également le droit de vous adresser à l'autorité de surveillance de la protection des données de votre pays et, en ce qui concerne le traitement des données dans le cadre du contrat de base de prestations de services postaux numériques, à la PostCom.

#### 12. Utilisons-nous des techniques de suivi en ligne?

Nous utilisons différentes techniques pour vous reconnaître et vous suivre lors de votre utilisation de nos services, et pour nous permettre de vous identifier et de vous suivre éventuellement sur plusieurs visites. Nous vous expliquons tout cela dans cette section.

En substance, il s'agit de pouvoir distinguer vos accès (via votre système) des accès d'autres utilisateurs afin de pouvoir assurer le bon fonctionnement du site et d'effectuer des analyses et des personnalisations. Même sans données d'inscription, les techniques utilisées sont conçues de manière à ce que vous soyez reconnu(e) en tant que visiteur unique à chaque fois que vous consultez une page, par exemple lorsque notre serveur vous attribue un numéro d'identification spécifique (cookie).

D'autres techniques peuvent également être utilisées pour vous identifier avec une probabilité plus ou moins grande, comme le «fingerprinting». Le fingerprinting consiste à combiner votre adresse IP, le navigateur que vous utilisez, la résolution de votre écran, votre choix de langue et d'autres informations que votre système transmet à chaque serveur.

Nous utilisons ces techniques sur notre site Web et nous autorisons certains tiers à les utiliser. Vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il bloque, trompe ou supprime certains cookies ou techniques alternatives.

On distingue les cookies suivants:

#### Cookies nécessaires:



Certains cookies sont nécessaires pour le bon fonctionnement du site ou de certaines de ses fonctionnalités. Ils vous permettent par exemple de naviguer d'une page à l'autre sans perdre les informations saisies dans un formulaire.

Ils vous permettent également de rester connecté. Ces cookies sont temporaires («cookies de session»). D'autres cookies sont nécessaires pour que le serveur puisse mémoriser les décisions ou les saisies que vous avez effectuées au-delà d'une session. Ces cookies ont une durée de vie allant jusqu'à [24] mois.

**Cookies de performance:**

Afin d'optimiser notre site Internet et nos offres et de les adapter aux besoins des utilisateurs, nous utilisons des cookies pour enregistrer et analyser l'utilisation de notre site Internet, parfois au-delà de la session. Nous le faisons en utilisant des services d'analyse de tiers. Les cookies de performance ont également une durée de validité pouvant aller jusqu'à [24] mois.

**13. Cette politique de confidentialité peut-elle être modifiée?**

La présente politique de confidentialité ne fait pas partie d'un contrat avec vous. Nous pouvons modifier cette politique de confidentialité à tout moment.

La version publiée sur ce site est la version en vigueur.

Dernière mise à jour: mars 2026

