

Traitement	Finalité	Base légale	Durée de conservation
<b>Gestion du service client</b> (réalisation d'enquêtes de satisfaction et gestion des réclamations, SAV et garanties, facturation)	Traitement de vos demandes ou réclamations de vos commandes Gestion du SAV et des garanties Gestion de la satisfaction clients Rapprochement des objets trouvés et des objets recherchés afin de déterminer les objets à envoyer aux clients réclamants	Exécution du service (contrat) Intérêt légitime (amélioration de la qualité de service) Obligations légales	Enquêtes de satisfaction : 1 an à compter de l'enquête Pour les réclamations : 13 mois à compter de la date de réception de la réclamation Pour la saisine du médiateur : 10 ans
<b>Gestions des impayés, des contentieux et des litiges</b>	Traitement des dossiers litigieux devant les autorités judiciaires	Intérêt légitime Obligations légales	Durée du contentieux Données supprimées dès le règlement amiable du litige ou, à défaut, dès la prescription de l'action en justice correspondante Suppression des données nécessaires à la gestion du contentieux une fois l'ensemble des recours épuisés et la décision rendue exécutoire
<b>Détection, prévention et lutte contre la fraude et la cybercriminalité</b>	- Identifier les comptes clients présentant des incidents ou anomalies en vue de notifier et éventuellement de déclencher des procédures de suspension ou clôture de comptes sur le site "Mon timbre en ligne" ; - Acquérir des informations de flashage des timbres en ligne ; - Editer des rapports sur les timbres vendus, les anomalies (utilisation frauduleuse de timbres) et le suivi des sanctions auprès des clients de la Boutique du Courrier (historique d'envoi de mails et des courriers); - Identifier les suspicions de fraude de souscripteurs dans le cadre de la réexpédition	Exécution du service (contrat) Intérêt légitime de la Société (lutte contre la contrefaçon, lutte contre la fraude, lutte contre la cybercriminalité, ...)	En base active : durée de la qualification d'une alerte pour fraude : 12 mois à compter de la date de l'alerte ; Les alertes non qualifiées à l'issue du délai de douze (12) mois sont supprimées. Les alertes qualifiées sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Si une procédure judiciaire a été engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire, augmentée de la durée d'acquisition des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat.
<b>Prospections commerciales de la Société et le cas échéant, des filiales du Groupe auquel elle appartient et de ses partenaires</b>	Réalisation d'opérations de prospection commerciale et de marketing par voie électronique, par courrier ou par intervention humaine (messages publicitaires, jeux concours, parrainage, toutes opérations promotionnelles, sondages, actions de fidélisation, etc.). Analyse de vos données notamment pour personnaliser les produits et services que nous proposons en fonction de votre profil, vous adresser des messages, communications personnalisées ou non, concernant nos produits ou services.	Intérêt légitime de l'organisme responsable (la Société, les filiales du Groupe ou les partenaires) s'agissant de la prospection : - Par courrier, par téléphone ou par intervention humaine ; - Par voie électronique dès lors qu'elle est destinée à des personnes d'ores-et-déjà clientes et que la prospection porte sur des produits et services analogues à ceux déjà achetés par ces personnes ; Consentement des prospects/clients s'agissant de la prospection par voie électronique (SMS, email) Consentement si offres commerciales proposées	3 ans à compter du dernier contact ou jusqu'au retrait du consentement Pour les jeux concours : durée du jeu-concours suivi de la durée prévue dans le règlement du jeu (maximum 3 mois après la fin du jeu) sauf consentement à recevoir de la prospection commerciale
<b>Gestion des activités commerciales</b>	La gestion des opérations nécessaires au regard des produits ou services auxquels vous avez souscrit. La gestion de notre relation commerciale avec vous, en ce incluant les réponses aux demandes de contact que vous nous adressez. Gestion des adhésions aux newsletters	Exécution du service (contrat) Consentement	Toute la durée de la relation contractuelle, à l'issue de laquelle seules les données nécessaires à des finalités précontentieuses ou contentieuses sont archivées jusqu'à l'acquisition de la prescription légale. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans. Les données sont conservées jusqu'à désinscription de l'abonné
<b>Tenue de la comptabilité générale et auxiliaire</b>	Suivi et tenue de la comptabilité conformément aux obligations légales La conservation des factures et autre documents obligatoires relatifs aux transactions conformément à nos obligations	Obligation légale	L'exercice en cours, augmenté de dix (10) ans à compter de la clôture
<b>Demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires habilitées à cet effet</b>	La gestion des réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires habilitées à cet effet	Obligations légales	Toute la durée de la procédure est augmentée de la durée d'acquisition des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat
<b>Gestion des cookies</b>	Gestion des cookies, tags, traceurs, etc. des traces informatiques pour détecter de manière préventive les incidents de sécurité, améliorer la qualité des services	Intérêt légitime Consentement (pour cookies le nécessitant)	La durée de conservation des données ne saurait excéder 13 mois Jusqu'au changement du consentement
<b>Gestion des demandes d'exercice de droits</b>	Traitement de vos demandes d'exercice des droits	Obligation légale (Chapitre 3 du Règlement général sur la protection des données)	Données relatives au traitement des demandes : 5 ans à compter de la date de réponse adressée à la personne concernée Pièces d'identité conservées à des fins de preuve : 1 an