

# Conditions générales

## DirectFactory

### 1 Champ d'application

La Poste Suisse (ci-après: la Poste) propose par l'intermédiaire de son service Internet DirectFactory ([www.directfactory.ch](http://www.directfactory.ch)) la conception, l'impression et l'expédition d'imprimés (ci-après: les prestations). Les présentes conditions générales régissent les relations qui s'établissent entre la Poste et ses clientes et clients (ci-après: le client) lors de l'utilisation du service Internet DirectFactory. Lorsque la Poste accepte une commande du client, un contrat s'établit entre celui-ci et la Poste. Ce contrat est fondé sur les données de la commande saisies par le client sur les pages Internet de DirectFactory et sur les règles d'utilisation de DirectFactory définies ci-dessous. A peine de nullité, toute convention accessoire ou dérogation aux dispositions ci-dessous requiert la forme écrite.

### 2 Offre de prestations

Les prestations de la Poste ne peuvent être utilisées qu'en relation avec des adresses en Suisse. La Poste fournit les prestations convenues conformément aux dispositions ci-dessous et aux conditions générales «Prestations du service postal» et en appliquant les critères de diligence prévus par la loi. La Poste peut confier l'exécution de ses prestations à des tiers. Elle peut publier son offre de prestations sur des sites Internet ou par tout autre moyen approprié sans être tenue de faire concorder exactement ces publications avec l'assortiment ou les conditions de vente propres aux différentes offres. Sauf indication contraire, les tarifs de la Poste s'appliquent (taxe sur la valeur ajoutée en sus pour l'impression et l'expédition).

### 3 Commande

Les offres publiées sur le site Internet de DirectFactory ne constituent pas une offre contractuelle. De même, les informations communiquées sur le site Internet de DirectFactory, dans les brochures ou autres matériels publicitaires ainsi que par des agents ou des employés de la Poste ne constituent que des invitations à l'envoi de commandes. Le client peut passer commande en complétant le formulaire en ligne et en créant ses imprimés sur la page Internet de DirectFactory. Ce faisant, il ne devra fournir que des données véridiques. Le client pourra être consulté en cas de doute.

Le client fournit à la Poste, en temps utile, les données nécessaires à l'exécution de la commande. Il veille à respecter les prescriptions de format requises (taille et format des données) indiquées sur le site Internet de DirectFactory. Il lui incombe également de veiller à ce que le contenu des imprimés ne soit ni illicite ni contraire aux bonnes mœurs.

Pour la Poste, la commande du client vaut proposition de conclure un contrat en application des présentes conditions générales. La Poste n'est pas tenue d'accepter les commandes du client.

Un contrat prend effet par l'acceptation expresse de la commande. Si le client a indiqué une adresse électronique sur le formulaire de commande, la Poste lui enverra une confirmation de commande par courrier électronique. Les données des commandes sont enregistrées à la Poste pendant une année où elles restent accessibles pour d'éventuelles futures commandes. Passé ce délai, elles sont supprimées sans communication particulière au client.

Au cas où la Poste ne serait pas en mesure d'honorer la commande, elle s'efforcera d'en informer le client par téléphone, par courrier électronique ou par la poste.

### 4 Prix

Le montant de la facture relative à une commande résulte des indications figurant sur le site Internet de DirectFactory ou de la confirmation de la commande. La taxe sur la valeur ajoutée, due par le client, est précisée sur la confirmation de la commande.

### 5 Livraison

La Poste s'efforce d'envoyer les imprimés dans les délais de production et d'expédition indiqués dans la confirmation de la commande. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir la date de livraison, raison pour laquelle elle décline toute responsabilité à cet égard.

Les conditions générales «Prestations du service postal» (à consulter à l'adresse [www.post.ch](http://www.post.ch)) s'appliquent à l'expédition par courrier A, courrier B, au tarif InfoCard ou sous forme d'envois en nombre du courrier B.

### 6 Paiement

Le client dispose des possibilités de paiement suivantes:

- Code bon.
- yellowpay de PostFinance (débit direct, E-Finance ou carte de crédit par yellowpay).
- Facture de La Poste Suisse.

Lorsque le client paie des factures par yellowpay au moyen de cartes de crédit, la Poste accepte VISA et MasterCard. Le client devra indiquer dans tous les cas son nom, le numéro de la carte et la date d'échéance. Les monnaies étrangères sont converties au cours du jour de PostFinance. Le débit est immédiat. La Poste n'exécute aucune commande avant que la société de crédit du client n'ait validé l'utilisation de la carte de crédit pour le paiement des prestations commandées. Le paiement sur facture n'est admis que pour les clients autorisés disposant d'un numéro de référence de La Poste Suisse. Pour le surplus, le paiement est régi par les conditions propres au mode de paiement choisi.

### 7 Responsabilité

La Poste et ses auxiliaires d'exécution ne répondent que des dommages directs qu'ils ont causés intentionnellement ou par négligence grave. Cela exclut expressément toute responsabilité pour les dommages consécutifs et le gain manqué. Si le client n'a pas communiqué à la Poste les données nécessaires en temps utile, il ne pourra faire valoir de prétentions pour mauvaise exécution, exécution incomplète ou exécution tardive de la commande. L'obligation de paiement du client subsiste même en cas d'erreur de production des envois. Le client devra adresser immédiatement à la Poste d'éventuelles réclamations concernant les prestations fournies. La Poste est en droit de remédier à d'éventuels défauts en exécutant une nouvelle fois la commande. Si celle-ci est à nouveau défectueuse, le client pourra se départir du contrat ou exiger le remboursement de la moins-value. Il ne pourra demander des dommages et intérêts qu'aux conditions indiquées ci-dessus.

### 8 Garanties juridiques

La mise à disposition de données prêtes pour l'impression incombe au client. Celui-ci certifie qu'il est le titulaire de tous les droits immatériels relatifs aux données fournies à la Poste et qu'il possède les licences nécessaires. Il certifie également qu'à sa connaissance, l'utilisation commerciale des données dans le but prévu ne porte atteinte à aucun droit de tiers, ni en Suisse ni à l'étranger, et n'est contraire à aucune autre prescription.

Le client certifie enfin qu'au moment de la conclusion du contrat, il n'a connaissance d'aucun droit de tiers qui puisse s'opposer à l'exécution du présent contrat, et notamment que celle-ci ne portera pas atteinte aux droits d'auteur appartenant à des photographes.

Le client s'engage à libérer intégralement la Poste à première sollicitation de toutes prétentions soulevées par des tiers au titre de la violation de droits d'auteur ou de la violation de clauses de contrats de licence. Le client assume seul et sans réserve la responsabilité du contenu des envois commandés à la Poste. Celle-ci n'assume expressément aucune garantie juridique pour les documents et les adresses fournis par le client. Toutes les adresses enregistrées en prévision d'un envoi restent chez le client. Les données ou contenus à caractère raciste ou pornographique et ceux qui exaltent la violence ou sont de toute autre manière illicites, contraires aux mœurs ou choquants sont interdits. La Poste se réserve le droit de supprimer des documents fournis ou des comptes d'utilisateur sans en référer au client.

Le client répond de l'exactitude de la saisie des données lors d'une commande. La Poste n'est pas tenue de contrôler les données fournies. S'il apparaît toutefois ultérieurement qu'une commande comporte un contenu non autorisé, la Poste pourra refuser de livrer les imprimés sans être tenue d'indemniser le client. Dans un tel cas, le client devra dédommager la Poste pour le travail déjà effectué et lui rembourser l'ensemble des frais à venir, notamment le coût de la destruction des imprimés déjà produits. Les créances de la Poste à ce titre seront compensées avec la rémunération versée par le client. Un éventuel excédent sera remboursé au client.

#### **9 Protection des données et sécurité**

La Poste enregistre les données nécessaires à l'exécution du contrat mais les traite confidentiellement. Lors de la saisie et du traitement de données personnelles liées à l'utilisation du site Internet de DirectFactory, elle respecte les dispositions du droit national de la protection des données. Toutes les données personnelles fournies par le client sont conservées une année au plus sur son compte. La Poste n'utilise les données récoltées que pour s'acquitter de ses prestations contractuelles. Toute autre utilisation d'informations personnelles, et notamment leur vente à des tiers, est expressément exclue. Les technologies de sécurité les plus modernes sont utilisées pour protéger les données contre tout traitement ou accès non autorisé. La Poste n'est pas en mesure de garantir la sécurité des données transmises par Internet. Si elle fait appel à des tiers pour fournir ses prestations, elle sera autorisée à communiquer à ceux-ci les données nécessaires à cette fin. Le client s'engage à conserver soigneusement le mot de passe personnel donnant accès à son compte ainsi que d'éventuels codes-bons. La Poste décline toute responsabilité pour l'utilisation inappropriée ou abusive ainsi que pour la perte du mot de passe ou d'un code-bon. En ce qui concerne les données personnelles de tiers qu'il a fournies (notamment les adresses des destinataires), le client répond du respect de toutes les dispositions régissant la protection des données lors de l'exécution du contrat.

#### **10 Recueil de données**

L'utilisation de nos offres en ligne est enregistrée. Cet enregistrement sert à effectuer des relevés statistiques et à adapter mieux encore nos offres aux besoins de la clientèle. Pour ce faire, nous collaborerons parfois avec des entreprises qui traitent des données en dehors de la Suisse. Les informations enregistrées ne contiennent toutefois aucune indication permettant de tirer des conclusions quant à une personne en particulier. Seuls sont réservés les cas graves d'abus dans lesquels les autorités exigent des exploitants du centre de calcul qu'ils lui transmettent l'adresse IP de la personne concernée. Grâce à la sélection rigoureuse de ces entreprises ainsi qu'à des mesures techniques et organisationnelles, la législation suisse sur la protection des données est parfaitement respectée.

#### **11 Force majeure**

La Poste décline toute responsabilité pour le cas où elle serait empêchée de remplir ses obligations contractuelles par un cas de force majeure ou par toute autre circonstance échappant à son contrôle. Si l'exécution d'une prestation est retardée par une cause de force majeure ou par toute autre circonstance échappant à son contrôle, la Poste s'acquittera de ses obligations dès qu'elle sera en mesure de le faire compte tenu des circonstances.

#### **12 Droit applicable et for judiciaire**

Les présentes conditions générales et tous les contrats conclus en vertu de celles-ci sont soumis au droit suisse à l'exception de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG). La Poste s'efforcera d'aplanir rapidement et sans formalisme excessif les éventuelles divergences de vue qui se feraient jour entre les parties. Tout litige résultant des présentes conditions générales ou survenant en relation avec celles-ci sera porté exclusivement devant les tribunaux bernois compétents. Demeurent réservées les dispositions impératives contraires de la loi.

#### **13 Dispositions complémentaires**

Les conditions générales «Prestations du service postal» et les mentions juridiques relatives à l'utilisation d'Internet (clause de non-responsabilité de la Poste), qui peuvent être consultées à l'adresse [www.post.ch](http://www.post.ch), s'appliquent. Si l'une ou l'autre des dispositions des présentes conditions générales ou d'un contrat devait s'avérer nulle ou impossible à exécuter, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties devront trouver une autre clause dont le contenu se rapprochera le plus possible du but économique poursuivi par la disposition invalide. Cette règle s'appliquera également en cas de lacune.

#### **14 Texte original**

Les présentes conditions générales sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de contradiction ou de doute, la version allemande fait foi.

© La Poste Suisse, octobre 2011