

Conditions de participation à «My Post Business»

1 Champ d'application et offre de prestations

- 1.1 Les présentes conditions de participation régissent les rapports entre les clients et les clientes (ci-après: le client) et La Poste Suisse (ci-après: la Poste) dans le cadre de l'utilisation de la plateforme Internet pour clients commerciaux «My Post Business» et des différentes fonctions de celle-ci.
En principe, tout client commercial peut utiliser la plateforme dès lors qu'il entretient une relation comptable avec La Poste Suisse.
- 1.2 Les fonctions offertes par La Poste Suisse par l'intermédiaire de la plateforme «My Post Business» sont décrites sur le site Internet www.poste.ch/mypostbusiness et peuvent uniquement être utilisées dans le cadre et sur la base des dispositions détaillées correspondantes. Par la première utilisation d'une fonction quelconque, le client accepte les conditions d'utilisation correspondantes de la Poste.
- 1.3 La Poste est en droit d'adapter ou de supprimer en tout temps les prestations offertes. Les modifications correspondantes seront annoncées au client par avance et d'une façon appropriée.

2 Inscription et configuration d'utilisateurs supplémentaires

- 2.1 L'inscription s'effectue selon la procédure d'inscription de la plateforme «My Post Business». Par son inscription et sa première identification sur la plateforme pour clients commerciaux «My Post Business», le client accepte les présentes conditions de participation.
- 2.2 Le client est tenu de désigner un administrateur interne à son entreprise qui pourra procéder à la configuration d'utilisateurs, d'utilisateurs techniques ou de prestataires supplémentaires (ci-après: les utilisateurs). L'accès de ces utilisateurs peut être restreint à des numéros de débiteurs et à des fonctions spécifiques du client.
- 2.3 L'administrateur interne s'engage à faire en sorte que les utilisateurs soient informés des droits et obligations, en particulier des devoirs de diligence relatifs à l'utilisation de la plateforme «My Post Business».

3 Obligations du client

- 3.1 Le client est responsable de la conservation consciencieuse des données d'identification (nom d'utilisateur, mot de passe) par ses utilisateurs. Il doit veiller à ce que les utilisateurs conservent séparément les noms d'utilisateurs et mots de passe et les protègent contre toute utilisation abusive par des tiers.
- 3.2 Si le client a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé connaît les données d'identification ou est en mesure d'accéder indûment à la plateforme ou aux fonctions offertes sur celle-ci, il est tenu d'en aviser la Poste sans délai à l'adresse électronique mypostbusiness@poste.ch.

4 Frais

- 4.1 L'utilisation de la plateforme «My Post Business» ainsi que de ses fonctions est en principe gratuite. Font exception les fonctions supplémentaires payantes explicitement signalées comme telles.
- 4.2 Le client doit disposer d'un accès à Internet ainsi que des composants matériels et logiciels nécessaires, correctement configurés; il assume les frais y relatifs. Les frais nécessaires à l'intégration des données mises à disposition par le client sont à la charge de ce dernier. La Poste ne finance aucun travail de développement.

5 Blocage de l'accès

- 5.1 La Poste est en droit de bloquer l'accès du client à la plateforme «My Post Business» ou à certaines de ses fonctions sans avertissement et sans suite de frais, si le client ne respecte pas les présentes conditions de participation, si la sécurité du système n'est plus assurée ou si le client est en retard dans le paiement des factures.
- 5.2 Passé un délai de 14 mois, les comptes utilisateurs dormants sont automatiquement supprimés. Le préavis est envoyé exclusivement par courriel. Tombent sous le coup de cette mesure également les comptes utilisateurs d'administrateurs internes à la société. Les comptes clients sans prestation ouverte ou sans utilisateur déclaré, comme un administrateur interne à la société par exemple, sont également supprimés.

6 Disponibilité

- 6.1 La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue de sa plateforme et des fonctions de celle-ci. La Poste n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu, la disponibilité du service à un moment déterminé ni l'intégralité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet.
- 6.2 La Poste s'efforce également de limiter au maximum la durée des interruptions du service nécessaires à la réparation des pannes, à l'exécution de fenêtres de maintenance et à la mise en place de nouvelles technologies et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible trafic.

7 Responsabilité

- 7.1 La Poste décline toute responsabilité envers le client ou des tiers pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat, à moins que celle-ci ne résulte d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave. La Poste ne répond ni de l'exactitude des données mises à disposition ni des dommages indirects ou du gain manqué qui pourraient en résulter. La Poste ne répond pas davantage des dommages résultant d'éventuelles pannes de la plateforme.
- 7.2 Le client répond envers la Poste des dommages résultant d'une quelconque manière de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles, à moins qu'il prouve n'avoir commis aucune faute. Le client s'engage à libérer la Poste de toutes prétentions formulées par des tiers au titre d'une utilisation illicite ou abusive de la plateforme «My Post Business» ou de fonctions de celle-ci.

8 Protection des données et sécurité

- 8.1 Les données nécessaires au traitement des ordres sont enregistrées par la Poste et traitées de manière confidentielle. La Poste n'utilise les données recueillies que pour fournir ses propres prestations. Si la Poste fait appel à des tiers pour fournir des prestations, elle est en droit de permettre à ces tiers l'accès aux données requises à cet effet.
- 8.2 Afin d'offrir des prestations optimales au client, la Poste emploie des outils d'analyse techniques (appelés systèmes CRM). Elle n'affecte les informations ainsi obtenues qu'à l'amélioration de ses prestations et offres, afin que celles-ci soient encore plus personnalisées et correspondent au mieux aux besoins des clients. La Poste est de plus en droit de comparer ces données sous forme anonyme avec des informations de tiers, d'établir des statistiques au sujet des utilisateurs et de transmettre ces statistiques à des tiers.
- 8.3 La Poste emploie la technologie de sécurité la plus moderne pour protéger les données contre le traitement ou l'accès non autorisé. Elle décline en principe toute responsabilité pour les données transmises sur Internet.
- 8.4 Concernant les données personnelles de tiers introduites par le client (en particulier les adresses des destinataires), le client est tenu de respecter toutes les prescriptions de protection des données requises pour la bonne exécution des prestations contractuelles.

9 Particularités des fonctions et fonctions supplémentaires de «My Post Business»

9.1 Calculer les prix

Cette fonction permet de calculer le prix de l'envoi de lettres ou de colis, ainsi que du transport de marchandises, de chargements partiels ou complets, de l'étranger vers la Suisse ou inversement. Si des prix contractuels spécifiques ont été convenus, ils ne figureront pas dans ce calcul. Les prix indiqués n'ont pas valeur contraignante. Les descriptions détaillées des prestations et les indications de prix contraignantes peuvent être consultées sur le site www.poste.ch.

9.2 Saisir les ordres

- 9.2.1 La fonction supplémentaire permettant de saisir des ordres (anciennement appelée «Print & Send») est une fonction d'expédition et d'ordonnancement pour l'envoi de lettres et de colis, pour les envois de la poste aux lettres avec justificatif de distribution (EPLJD) et pour les envois de marchandises. Cette fonction supplémentaire permet notamment au client de gérer les adresses de ses clients, d'imprimer des étiquettes-adresses, de transmettre des données d'adressage à la Poste par voie électronique, de saisir les ordres de transport pour les marchandises, de gérer les ordres d'expédition ainsi que d'établir des lettres de voiture et des documents douaniers.

Pour les envois de lettres, il est possible de produire des bulletins de livraison et des bordereaux de dépôt. Cette fonction supplémentaire peut aussi être utilisée pour les produits internationaux (envois de coursier URGENT, PostPac International PRIORITY/ECONOMY et Recommandé [R] étranger) et envois express du service intérieur. Les prestations et contenus de cette fonction supplémentaire sont décrites en détail dans le manuel «Saisir un ordre» et à l'adresse www.poste.ch/mypostbusiness-info.

- 9.2.2 Le client paie à la Poste pour l'utilisation de la fonction supplémentaire «Saisir un ordre» un montant unique versé par avance pour l'activation. Les conditions exactes peuvent être consultées à l'adresse www.poste.ch/mypostbusiness-info.
- 9.2.3 Le client s'assure que les données relatives aux envois introduites par l'intermédiaire de cette fonction supplémentaire correspondent aux paquets ou EPLJD et aux adresses des destinataires.
- 9.2.4 Pour les colis, envois express et envois VinoLog, le client peut demander que le destinataire soit avisé à l'avance par SMS ou courrier électronique sur la distribution prochaine de l'envoi. La Poste ne peut procéder à un avis en temps utile par SMS ou courrier électronique que si l'accès aux données lui a été octroyé en temps utile. La Poste décline toute responsabilité pour les SMS ou courriers électroniques n'ayant pu être remis. Le client n'est pas informé de la non-remise d'un avis. Le décompte est effectué sur la base des données sélectionnées par le client pour l'avis par SMS ou courrier électronique.
- 9.2.5 Données mises à disposition
Le client déclare accepter que les données d'adressage établies par l'intermédiaire de cette fonction supplémentaire soient utilisées en vue du tri des paquets dans les centres colis. La Poste emploiera les données fournies par le client (numéros de téléphone mobile et adresses électroniques) exclusivement pour le service d'avis.
- 9.2.6 Bulletin de livraison pour les «lettres avec suivi électronique de l'envoi»
Le client s'engage à imprimer les bulletins de livraison établis pour les lettres en deux exemplaires et à les joindre à chaque envoi. La copie munie du cachet de la Poste (double) sert de confirmation de dépôt à l'attention du client.

9.3 Reprise des colis du service intérieur

- 9.3.1 Le mandat de prise en charge prend naissance au terme du processus de commande. Le client garantit l'exactitude des indications fournies (p. ex. nom, adresse, adresse électronique). La Poste n'achemine que des colis de dimensions et de poids standards (voir la brochure «Aide-mémoire pour l'envoi de colis»). Les envois doivent être emballés et adressés conformément aux prescriptions de la Poste (voir la brochure «Aide-mémoire pour l'envoi de colis»).
- 9.3.2 Remise de l'envoi
Lorsque l'envoi a été pris en charge, le facteur établit un accusé de réception à l'intention du déposant. Lorsque l'envoi n'a pas été pris en charge par le destinataire, le facteur établit pour le déposant une communication écrite motivée. Le motif indiqué est repris dans le système de suivi des envois de la Poste. Tout envoi individuel à prendre en charge est considéré comme remis à la Poste dès lors qu'une opération de scannage correspondante a été enregistrée.
- 9.3.3 Limites de quantités
Le nombre de colis dont la prise en charge peut être demandée par jour et par adresse est limité à cinq. La prise en charge d'éventuels colis supplémentaires peut être demandée pour l'une des autres dates proposées. Lorsqu'une tentative de prise en charge a échoué, le client n'a pas droit à une deuxième prise en charge du même colis. Lorsque les tentatives de prise en charge n'aboutissent pas, le prix de base du mandat est facturé. Mais le client peut en tout temps demander une nouvelle prise en charge du même envoi, aux conditions d'un nouveau mandat.
- 9.3.4 Responsabilité
La Poste Suisse décline toute responsabilité pour les envois dont la prise en charge a été demandée lorsque ceux-ci sont égarés avant la prise en charge par la Poste. Elle ne répond pas davantage de la disparition des envois après une tentative de prise en charge, lorsque le facteur n'a pas pu emporter l'envoi en raison du non-respect des prescriptions relatives à l'expédition ou à l'emballage. De même, La Poste Suisse décline toute responsabilité pour les tentatives de prise en charge tardives ou manquées sauf en cas de faute commise intentionnellement ou par négligence grave. La Poste Suisse ne répond en aucun cas des dommages indirects et du gain manqué.
- 9.3.5 Frais supplémentaires
En cas d'utilisation excessive du service 2nd Level PostLogistics (plus de 2.0% d'erreurs sur le total des mandats), la Poste se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires.

9.4 **Suivre les envois**

- 9.4.1 En introduisant le numéro d'envoi, le client peut obtenir des informations concernant la progression et le stade actuel du traitement de l'envoi.
- 9.4.2 Ce service permet au client de consulter toutes les données à disposition de la Poste relatives à chacun de ses envois. En font notamment partie les images de la signature du destinataire et de la zone d'adressage de l'envoi. Ces données sont en partie protégées par le secret postal. Ces données protégées ne peuvent être consultées que pour les envois ordonnés par le client lui-même et pouvant être identifiés comme tels (licence d'affranchissement du déposant. Pour les envois URGENT, l'identification peut aussi avoir lieu au moyen du numéro du client). Pour les autres envois, l'accès aux données est restreint. Il incombe au client de limiter l'accès de tiers à ces données de façon à prévenir toute violation du secret postal et de la protection des données. Les données saisies lors du dépôt, du traitement et de la remise des envois peuvent être consultées pendant 180 jours au minimum.

9.5 **Réception des envois – Traitement à la réception**

- 9.5.1 La prestation payante «Réception des envois» prévoit le téléchargement de données d'envoi de la boîte de réception. Cette prestation nécessite un accord contractuel avec la Poste. Pour tout complément d'information, il y a lieu de contacter le conseiller à la clientèle.

9.6 **Commander des Dispobox**

- 9.6.1 L'utilisation des Dispobox de la Poste nécessite la possession d'une licence d'affranchissement valide.
- 9.6.2 La commande minimum est de 20 unités, qui peuvent être de taille et de type différents.
- 9.6.3 Pour toute commande de 20 à 49 unités, de taille et de type différents, une majoration pour petite quantité est facturée. La livraison est gratuite pour les commandes de 50 unités minimum.
- 9.6.4 Pour toute commande de Dispobox avant 11h00 (lu-ve) via «My Post business», la livraison est effectuée le jour ouvrable suivant. Les commandes passées après 11h00 sont livrées le surlendemain.
- 9.6.5 Les commandes par fax (au n° 058 667 33 89) doivent être passées avant 10h00 (lu-ve) pour être livrées le jour ouvrable suivant. A compter du 01.01.2010, CHF 10.– seront facturés pour toute commande par fax afin de couvrir les frais administratifs.
- 9.6.6 En cas d'erreur de commande, de changement de lieu de livraison (transfert) ou de retour des Dispobox, un montant forfaitaire de CHF 150.– par commande sera facturé au client.
- 9.6.7 Les Dispobox doivent être expédiés en tant que colis dans les 60 jours qui suivent la date de livraison. Les Dispobox non utilisés doivent être retournés à la Poste. Celle-ci facture au client CHF 18.– par mois de retard et par Dispobox non retourné à temps.
- 9.6.8 Les Dispobox sont la propriété de la Poste et ne peuvent être transportés que par elle. Ils ne peuvent pas être utilisés pour faire la navette sur des circuits fermés à l'intérieur de l'entreprise ou avec des partenaires commerciaux externes, ni à des fins similaires.
- 9.6.9 Il est interdit d'écrire sur les Dispobox, de les étiqueter ou des les marquer de quelque manière que ce soit.
- 9.6.10 La Poste se réserve le droit de facturer un supplément par Dispobox défectueux, endommagé, sali, égaré ou utilisé à mauvais escient.
- 9.6.11 Tous les tarifs s'entendent hors TVA. La facturation est mensuelle.

9.7 **Consultation de factures et de statistiques – Factures**

- 9.7.1 Les fonctions Factures permettent de consulter les factures adressées par La Poste Suisse au client. Les prestations facturées par comptabilisation séparée en sont exclues.
- 9.7.2 Il ne s'agit toutefois pas de factures électroniques, mais de données mises à disposition en ligne. La Poste ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude et à l'exhaustivité de ces données. La facture papier fait foi dans tous les cas. Il n'est pas exclu que le montant des factures consultables en ligne présente des écarts dus à l'arrondissement des montants par rapport à la facture papier. En cas d'incertitude sur le montant définitif du paiement, on se référera à la facture papier.
- 9.7.3 L'octroi de droits d'accès par les clients est soumis à des restrictions. Les droits d'accès individuels ne peuvent être accordés qu'au niveau débiteur. Il n'est pas possible d'opérer de distinction d'accès au niveau du mode de paiement (référence de la facture) voire de la licence d'affranchissement (prestation). Le client prend acte du fait que lorsque les droits d'accès sont étendus à un nouvel utilisateur, celui-ci peut également consulter toutes les données de facturation du débiteur concerné. Si le client ne souhaite pas cela, il est lui-même responsable de supprimer l'autorisation d'accès pour l'utilisateur en question.

10 Particularités concernant les interfaces Webservice

10.1 Le Webservice «Suivi des envois»

- 10.1.1 Sur la plateforme «My Post Business», le client peut configurer le Webservice «Suivi des envois». Celui-ci permet au client de télécharger les données d'expédition relatives à ses envois du serveur de la Poste et d'en disposer librement. Les prestations et contenus de ce Webservice sont décrits en détail dans le manuel correspondant et sont disponibles à l'adresse www.poste.ch/ttw.
- 10.1.2 Le client prend acte du fait que le Webservice est exclusivement réservé à la consultation de données concernant des envois individuels pour lesquels il est en possession d'un numéro d'envoi. L'automatisation de la consultation de données concernant un grand nombre d'envois est interdite. Si la Poste constate une infraction à cette règle, elle est en droit de bloquer le compte du client après avertissement préalable.
- 10.1.3 Ce Webservice permet au client de consulter toutes les données à disposition de la Poste relatives à chacun de ses envois. En font notamment partie les images de la signature du destinataire et de la zone d'adressage de l'envoi. Ces données sont en partie protégées par le secret postal. Ces données protégées ne peuvent être consultées que pour les envois expédiés par le client lui-même et pouvant être identifiés comme tels (licence d'affranchissement du déposant). Pour les autres envois, l'accès aux données est restreint.
- 10.1.4 Le client est responsable de l'utilisation et de la transmission des données mises à disposition. Il lui incombe de restreindre l'accès de tiers à ces données de façon à prévenir toute violation du secret postal et de la protection des données. Le client doit de plus instruire ses propres clients quant au secret postal et à la protection des données.

10.2 Le Webservice «Code à barres»

- 10.2.1 Sur la plateforme «My Post Business», le client peut configurer le Webservice «Code à barres». Celui-ci permet au client de se procurer des supports d'adressage (étiquettes-adresses avec code à barres ou parties de celles-ci), des listes des prestations offertes et de recourir aux prestations actuelles, aux prestations supplémentaires / instructions de distribution et de vérifier les combinaisons possibles. Les prestations et contenus du Webservice «Code à barres» sont décrits en détail dans le manuel Webservice «Code à barres». Vous trouverez davantage d'informations à l'adresse www.poste.ch/wsbc.
- 10.2.2 Le client prend acte du fait que le Webservice «Code à barres» est exclusivement réservé à la commande de supports d'adressage pour ses propres licences d'affranchissement. Si la Poste constate une infraction à cette règle, elle est en droit de bloquer immédiatement le compte du client.
- 10.2.3 Le client n'est en droit d'utiliser les supports d'adressage obtenus que pour l'expédition des services commandés. Le client doit veiller à ce que les données fournies sous forme électronique correspondent à celles figurant sur l'envoi. Ceci s'applique tout particulièrement aux cas où le support d'adressage est intégré à un document de livraison utilisé comme adresse de l'envoi (cette obligation ne s'applique pas aux «Lettres avec code à barres [BmB]»).
- 10.2.4 Au moment de l'activation du Webservice «Code à barres», tous les supports d'adressage pour la licence d'affranchissement concernée sont marqués «Specimen». Tant que la marque specimen apparaît, les supports d'adressage ne peuvent être employés dans les activités de l'entreprise. Le service n'est activé au niveau de la production pour la licence d'affranchissement correspondante qu'après homologation effective des supports d'adressage par la Poste. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans le manuel Webservice «Code à barres».
- 10.2.5 Si la qualité d'impression des supports d'adressage est insuffisante, la Poste a la possibilité de désactiver le Webservice «Code à barres». Le client sera rendu attentif préalablement et en temps utile à l'insuffisance de la qualité d'impression. L'impression des supports d'adressage par impression directe au moyen d'une imprimante en continu ne doit être effectuée qu'avec l'un des modèles d'imprimante homologués par la Poste. Les modèles d'imprimante non homologués peuvent être employés si leur qualité d'impression atteint le niveau requis pour les supports d'adressage. Si un autre modèle d'imprimante est employé après l'homologation du support d'adressage, une nouvelle homologation doit avoir lieu.
- 10.2.6 Toutes les données des envois introduites par le biais de ce Webservice seront transmises à DataTransfer pour l'utilisation de services internes à la Poste (cela ne vaut pas pour les «Lettres avec code à barres [BmB]»). Les dispositions relatives à DataTransfer s'appliquent conformément aux conditions d'utilisation de DataTransfer.
- 10.2.7 Le client est responsable de l'utilisation et de la transmission des données mises à disposition. Il lui incombe de restreindre l'accès de tiers à ces données afin d'empêcher une utilisation abusive du Webservice «Code à barres» et de prévenir toute violation du secret postal et de la protection des données.

11 Modification des conditions de participation

- 11.1 La Poste peut modifier en tout temps les présentes conditions de participation. Les modifications sont communiquées au client par écrit ou par tout autre moyen approprié. Elles sont réputées acceptées si le client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai d'un mois. Toute opposition sera considérée comme une résiliation du contrat et conduira automatiquement à la dissolution de celui-ci après un délai d'un mois supplémentaire, y compris des autres fonctions/services utilisé(s) par le client conformément à l'article 1.

12 Entrée en vigueur, durée et résiliation

- 12.1 Le contrat, conclu pour une durée indéterminée, entre en vigueur dès la confirmation d'inscription au sens du chiffre 2. Il peut être résilié moyennant un préavis d'un mois donné pour la fin d'un mois. Demeurent réservés la résiliation immédiate pour justes motifs ainsi que les délais de résiliation spécifiés pour certaines fonctions supplémentaires ainsi que pour les services en ligne.

13 Dispositions complémentaires

- 13.1 Les conditions générales «Prestations du service postal» dans leur version la plus récente ainsi que la documentation et les documents mentionnés à l'article 1.2 s'appliquent à titre subsidiaire.

14 Texte original

- 14.1 Les conditions de participation à «My Post Business» sont rédigées en allemand, français, italien et anglais. En cas de contradictions, la version allemande fait foi.