

# Conditions générales

## WebStamp

- 1 Champ d'application et offre de prestations**
  - 1.1 Les présentes conditions générales régissent les rapports contractuels entre La Poste Suisse et les clients utilisateurs du service «WebStamp» (affranchissement électronique). Le client qui commande des timbres numériques ou des étiquettes pour colis avec code à barres (ci-après: «timbres numériques») accepte les présentes conditions générales et les prix fixés dans l'assortiment et les tarifs de La Poste.
  - 1.2 L'utilisation du service d'affranchissement électronique requiert que le client soit inscrit et enregistré. Les règles y relatives et les conditions générales Prestations du service postal complètent les présentes conditions générales et constituent avec celles-ci, dans leur version la plus récente, la base de l'utilisation du service.
  - 1.3 La Poste peut en tout temps modifier, compléter ou suspendre ultérieurement le service d'affranchissement électronique sans que le consentement exprès du client soit requis. Les modifications de l'offre de prestations doivent être communiquées à celui-ci au moins trente jours d'avance sous une forme appropriée.
  - 1.4 La Poste fournit ses prestations dans les limites de ses ressources d'exploitation. Elle prend les mesures proportionnées acceptables économiquement et réalisables techniquement pour protéger ses données et ses prestations. Elle peut sous-traiter ses prestations à des tiers.
- 2 Règles pour la réalisation**
  - 2.1 Le client répond du contenu et plus particulièrement de la légalité des images et des informations qu'il utilise. La Poste ne procédera à aucun contrôle du contenu des images et des adresses utilisées.
  - 2.2 Ne sont pas admis les images, sujets, graphiques et autres représentations qui contreviennent aux lois en vigueur, sont contraires aux intérêts de la Poste ou peuvent avoir un caractère choquant.
  - 2.3 Il est interdit d'utiliser comme timbre numérique une copie, une imitation quelconque ou toute forme modifiée de timbres-poste actuellement ou anciennement en vigueur. Sont également interdites les créations susceptibles d'entraîner des confusions avec des timbres de la Poste actuellement ou anciennement en vigueur.
  - 2.4 Sont également interdites les désignations, marques et autres mentions complémentaires de la Poste telles que «A», «Courrier A», «Helvetia» ou «Express» ainsi que les chiffres isolés et autres signes semblables susceptibles de donner un caractère postal aux timbres numériques.
  - 2.5 Les normes à respecter lors de la création de timbres numériques, les dimensions de ceux-ci, les formats de fichiers des images et le montant des taxes sont prescrits par la Poste et peuvent être modifiés en tout temps. Demeure également réservé le droit de la Poste de restreindre le nombre maximum de timbres numériques par commande ou la valeur maximale d'une commande.
  - 2.6 Le client peut utiliser le logo «pro clima» protégé par le droit des marques à condition d'acquitter le supplément y relatif et de ne pas détourner ce logo de son but initial.
- 3 Commande et impression des timbres numériques**
  - 3.1 Le client qui commande des timbres numériques certifiée qu'il est majeur ou que son représentant légal autorise la commande. Les commandes ne peuvent être annulées après coup.
  - 3.2 Le client transmet les données de la commande à la Poste par Internet et y joint l'ensemble des données images et des adresses qu'il souhaite utiliser pour générer des timbres numériques. Les données communiquées par le client peuvent être modifiées afin d'obtenir une qualité optimale de la représentation graphique, notamment du cadrage des images. Les corrections de couleurs ou de formats par rapport aux données originales ou à l'image apparaissant à l'écran résultent d'impératifs techniques et ne sauraient donner lieu à une réclamation pour défaut ni à une modification des obligations du client stipulées au chiffre 5.4.
  - 3.3 La Poste peut refuser de produire des timbres numériques ou révoquer son accord ultérieurement si ceux-ci contreviennent aux présentes conditions générales ou si le décompte prévu au chiffre 5.4 n'est pas garanti.
  - 3.4 Les timbres numériques générés sur la base de la commande du client sont affichés à l'écran de celui-ci en vue de leur téléchargement. En cas de retards, le client recevra les timbres numériques sous la forme habituelle.
  - 3.5 Le client veillera à imprimer les timbres numériques en utilisant les paramètres d'impression préconisés. Le timbre numérique et l'adresse du destinataire, notamment, devront être clairement identifiables et permettre le traitement optique automatisé de l'envoi affranchi.
  - 3.6 Les timbres numériques contiennent entre autres des informations codées relatives à l'expéditeur. Ce codage est effectué indépendamment du fait que le client figure ou non dans les données d'affranchissement.
  - 3.7 Pour des raisons de sécurité, la période au cours de laquelle les timbres numériques générés peuvent être téléchargés et la durée de validité de ceux-ci sont limitées. Tous les timbres d'une même livraison sont soumis à des délais identiques. Ceux-ci sont communiqués au client en même temps que la présentation des timbres numériques à l'écran et peuvent changer à chaque livraison.
  - 3.8 Pendant la période définie, le client dispose d'un nombre illimité de tentatives pour télécharger les timbres numériques.
  - 3.9 Les informations et les données nécessaires à l'exécution de la commande, y compris les sujets des timbres numériques et, le cas échéant, les corrections effectuées par «WebStamp» sont sauvegardés jusqu'au terme de la durée de validité des timbres (voir chiffre 3.7) faisant partie d'une commande déterminée. Passé ce délai, toutes les données enregistrées, à l'exception des informations commerciales concernant la commande, sont effacées.
  - 3.10 Il existe la possibilité de passer une commande par l'intermédiaire d'un service en ligne ou d'un logiciel étranger à l'offre Internet de la Poste (p. ex. «WebStamp Business»). La Poste ne répond ni de l'exactitude des prix indiqués par ces systèmes parallèles, ni des produits proposés, ni de la transmission correcte des données de la commande à «WebStamp». Le client est tenu de vérifier ces données et devra, le cas échéant, compléter les informations manquantes ou corriger les données erronées. Les réclamations motivées par des erreurs dans les commandes doivent être adressées au responsable du système parallèle.
- 4 Réclamations relatives aux timbres numériques**
  - 4.1 Le client est tenu de vérifier les timbres numériques à réception. Il signalera par écrit à la Poste, dans un délai de cinq jours à compter du téléchargement ou de l'échec de celui-ci, tout défaut constaté en joignant si possible les timbres numériques faisant l'objet de la réclamation, faute de quoi les défauts apparents seront réputés acceptés.

- 4.2 Si une réclamation pour une livraison défectueuse ou incomplète s'avère justifiée, le client n'aura droit qu'à une nouvelle livraison de timbres numériques sans défaut. La Poste peut exiger du client qu'il fournisse une nouvelle fois sans frais les données numériques nécessaires à la production d'une série de timbres de remplacement. Toute autre prétention fondée sur la garantie (révocation de la commande, réduction du prix ou dommages et intérêts) est expressément exclue. De même, les prétentions en dommages et intérêts pour livraison tardive sont exclues. La Poste peut décider d'accorder au client, en lieu et place d'une livraison de remplacement, le remboursement de la valeur de la commande.
- 4.3 Les timbres numériques qui ont fait l'objet d'une réclamation injustifiée sont renvoyés au client à ses frais.
- 4.4 Les erreurs survenues lors de l'impression des timbres numériques par le client et les pertes subies de ce fait sont à la charge de celui-ci et ne justifient pas une livraison de remplacement.

## 5 Utilisation et validité des timbres numériques

- 5.1 Les envois doivent être pourvus d'un seul timbre-poste numérique. Tout complément d'affranchissement, notamment après un changement tarifaire et pendant la période transitoire définie par la Poste, est possible à un guichet postal exclusivement.
- 5.2 Les timbres numériques générés au moyen de «WebStamp» sont destinés en priorité à un usage personnel. Le client qui les transmet à des tiers reste responsable des timbres qu'il a commandés. Ceux-ci ne pourront être revendus à un prix supérieur au montant de la taxe d'affranchissement.
- 5.3 Pour les envois destinés à l'étranger, le client devra en outre se conformer aux prescriptions du pays de destination.
- 5.4 Les timbres numériques qui n'auront pas été téléchargés et utilisés pour l'affranchissement dans le délai assigné (les envois à affranchissement numérique doivent être déposés au plus tard le dernier jour de validité du timbre) seront périmés sans compensation. Le client est tenu de vérifier lui-même la date de péremption des timbres numériques en se référant aux informations fournies par la Poste.
- 5.5 Pour des raisons de sécurité et à toute fin probante, le client conservera une copie de sauvegarde privée de toutes les données qu'il aura créées pour une commande. Cette copie sera effacée de façon à ne pas pouvoir être restaurée au plus tard lorsque le dernier timbre numérique aura été produit sur un support papier (p.ex. sous forme de tirage papier ou de lettre).

## 6 Utilisation abusive de timbres numériques

- 6.1 Il est interdit de copier par un procédé électronique ou physique (sur papier ou sur tout autre support de données) des timbres numériques téléchargés ou certains éléments de ceux-ci, tels qu'éléments de texte, codes à barres ou logos, ou de les utiliser à plusieurs reprises ou de toute autre manière contrevenant aux règles d'utilisation.
- 6.2 La fabrication et/ou l'utilisation de timbres numériques ou d'éléments isolés de ceux-ci qui ne satisfont pas aux exigences énumérées ci-dessus est interdite, avec cette conséquence que les envois expédiés de la sorte ne sont pas correctement affranchis.
- 6.3 La commande et/ou l'utilisation de timbres numériques non valables peuvent constituer un acte punissable. Dans un tel cas, la Poste se réserve de déposer une plainte pénale et/ou de bloquer l'accès de la plate-forme au client fautif. Demeurent également réservées les prétentions de la Poste en dommages et intérêts.
- 6.4 Si, au moment où le client passe sa commande, la Poste a connaissance d'un probable usage abusif des timbres numériques, ceux-ci ne seront pas générés. Si elle a connaissance d'une telle situation avant le téléchargement des timbres, ceux-ci seront effacés. Dans les deux cas, le client restera redevable de la somme due en vertu de la commande.
- 6.5 Si un affranchissement abusif est détecté lors du dépôt d'un envoi ou de son traitement ultérieur par la Poste, cet envoi ne sera pas acheminé.

## 7 Collecte d'envois affranchis électroniquement

- 7.1 Le client peut faire collecter par la Poste les envois préalablement affranchis au moyen de timbres numériques produits par «WebStamp». La demande de collecte prend effet à la conclusion du processus de commande. Elle sera confirmée au client à l'adresse électronique du client enregistrée au moment de la commande. Le client garantit l'exactitude des informations communiquées (p.ex. nom, adresse, adresse électronique).
- 7.2 Chaque envoi collecté est réputé remis à la Poste dès lors lorsqu'un scannage a été effectué et que la Poste a confirmé la collecte au client par écrit. Cette confirmation sera remise au client lors de la collecte ou déposée au lieu de remise.
- 7.3 Avant d'avoir pris possession d'envois dont la collecte a été demandée, la Poste ne répond pas de la perte de ceux-ci. Elle ne répond pas davantage de la perte d'un envoi survenue après une tentative de collecte au cours de laquelle l'agent n'a pas pu emporter ledit envoi en raison de sa non-conformité aux prescriptions d'expédition ou d'emballage.
- 7.4 La Poste décline également toute responsabilité pour les collectes tardives ou manquées à moins que ces défaillances ne soient dues à la négligence ou à une faute grave. La Poste ne répond en aucun cas des dommages subséquents ni du gain manqué.
- 7.5 Après une vaine tentative de collecte, le client n'a pas droit à une deuxième collecte pour le même envoi. La taxe déjà acquittée n'est pas remboursée si la tentative de collecte reste vaine, à moins que la Poste ne soit fautive.

## 8 Décompte

- 8.1 Le client décompte au moyen de son avoir «Login Post». La Poste peut également lui ouvrir d'autres formes de décompte.

## 9 Modification et suppression du service d'affranchissement électronique

- 9.1 La Poste peut modifier ou supprimer en tout temps le service d'affranchissement électronique. Même si la Poste supprime ou restreint l'offre de prestations, les timbres numériques déjà créés restent utilisables pendant toute leur durée de validité ou seront remboursés par la Poste.

© La Poste Suisse, avril 2012