

# CONDITIONS GÉNÉRALES TRAITEMENT D'ADRESSES

## 1 Domaine d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) régissent la conclusion, le contenu et le déroulement des contrats entre les clientes et les clients (ci-après «le client») et Poste CH SA (ci-après «la Poste») en vue de l'utilisation de prestations pour la mise à jour ou la gestion unique ou répétitive d'adresses des clients par la Poste au moyen des données de déménagement.
- 1.2 Les CG font partie intégrante du contrat et lui sont annexées. Le client accepte les CG par la signature du contrat ou, dans le cas de services en ligne, par une confirmation électronique (p. ex. «Cliquer sur OK»). En cas de contradictions, le contrat prime.
- 1.3 Les éventuelles CG du client sont expressément exclues.

## 2 Prestations de la Poste

- 2.1 La Poste fournit au client des solutions lui permettant de disposer des adresses mises à jour par rapport aux adresses (périmées) dont il disposait déjà avant le traitement par la Poste.
- 2.2 Les données de mise à jour de la Poste comprennent les adresses suisses de déménagement les plus récentes de personnes physiques qui ont été annoncées à la Poste et qui peuvent être utilisées à des fins de mise à jour d'adresses (accord correspondant de la part des personnes concernées), les adaptations officielles d'adresses ainsi que les annonces officielles de décès dans la mesure où celles-ci sont utilisables pour les mises à jour des adresses.
- 2.3 En principe, la mise à jour des adresses s'effectue sur les systèmes de la Poste. Pour le «Traitement d'adresses par le client», la mise à jour est réalisée sur les systèmes du client. Le client reçoit un logiciel qu'il installe chez lui. Voir le chiffre 5 pour de plus amples informations.
- 2.4 La Poste met des canaux de communication cryptés à la disposition du client via Internet (p. ex. SFTP, HTTPS, WebTransfer) en vue de la transmission des données.
- 2.5 La Poste veille au respect des échéances convenues. Une livraison retardée d'un maximum de cinq jours ouvrables est considérée comme survenue dans les délais.
- 2.6 L'équipe de gestion des données de la Poste est à la disposition du client pendant les heures d'ouverture de bureau pour des renseignements téléphoniques sur toute question liée à la mise à jour des adresses.

## 3 Obligations du client

- 3.1 Sous réserve d'une convention contractuelle différente, le client s'engage à mettre à jour uniquement les adresses de sa propre base de données d'adresses.
- 3.2 Il est interdit au client, en l'absence d'une convention contractuelle différente, de procéder aux actions suivantes:
  - actualiser des adresses de tiers, notamment compléter au préalable sa propre base de données d'adresses avec des adresses de tiers;
  - rendre accessible ou remettre à des tiers sa propre base d'adresses actualisée avec les données mises à jour par la Poste, que ce soit en totalité ou en partie, ou l'utiliser en vue de mettre à jour les données de tiers.
- 3.3 Au chiffre 3.2 ci-dessus, sont considérées comme des adresses de tiers les adresses dont le client n'avait pas possession avant l'actualisation, les tiers désignant notamment la maison mère, les sociétés partenaires, filiales et succursales, ainsi que les sociétés liées au groupe de manière générale.
- 3.4 L'utilisation des adresses mises à jour provenant de sa base d'adresses est du ressort du client.
- 3.5 Le mandant s'assure que la Poste reçoit exclusivement les données requises pour l'exécution de la commande. La Poste ne garantit ni la sécurité ni la disponibilité de données complémentaires ou différentes.

- 3.6 Le client est responsable de l'utilisation dans les règles de son mot de passe. Il est responsable de l'ensemble des requêtes qui sont réalisées en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe.
- 3.7 La sécurisation de l'accès technique par Internet jusqu'au login sur un service en ligne relève de la responsabilité du client.
- 3.8 Le client prend connaissance du fait que les données de mise à jour contiennent des adresses de contrôle.
- 3.9 Si le client contrevient à ses obligations conformément au chiffre 3 ci-dessus, la Poste est habilitée à faire valoir une amende conventionnelle pour chaque infraction à hauteur de 20 000 francs. Le paiement de l'amende conventionnelle ne libère pas le client du respect de ses obligations contractuelles. Celle-ci n'est pas liée à la notion de faute et est due en complément d'un éventuel dédommagement.
- 3.10 La Poste a le droit de faire vérifier en permanence le respect des obligations conformément au chiffre 3 ci-dessus, que ce soit par elle-même ou par un organe neutre de son choix. Si le contrôle démontre que le client a enfreint ses obligations, le client assume les frais du contrôle.

## 4 Dispositions supplémentaires

- 4.1 Les dispositions des chiffres 5 et 6 ci-après s'appliquent aux clients des dits produits.

## 5 Traitement d'adresses par le client

- 5.1 La Poste remet au client chaque mois ou selon entente, via un centre de téléchargement, des données de référence incluant des données cryptées mises à jour ainsi que le logiciel de mise à jour correspondant.
- 5.2 La base d'adresses du client est comparée aux données de mise à jour de la Poste à l'aide du logiciel de comparaison.
- 5.3 La probabilité de concordance souhaitée peut être définie par le client dans les fourchettes établies par la Poste.
- 5.4 Le client doit fournir des indications véridiques à la Poste quant à la taille de sa base d'adresses et au but de son utilisation. Il s'engage à informer la Poste par écrit de toute modification éventuelle dans un délai de 30 jours.
- 5.5 Le décryptage des données de mise à jour est interdit.
- 5.6 Les données de mise à jour ne peuvent être utilisées que sous une forme non modifiée. Les modifications sont interdites, à l'exception des ajustements prévus par le système. Le code source du logiciel de comparaison ne doit pas être identifié par voie de décompilation.
- 5.7 Les données de mise à jour et le logiciel de comparaison ne doivent être téléchargés sur un appareil de traitement des données du client qu'à des fins d'actualisation électronique des adresses. La réalisation de copies supplémentaires n'est pas autorisée.
- 5.8 Le client doit protéger efficacement les données de mise à jour et le logiciel de comparaison contre tout abus (p. ex. par des autorisations d'accès).
- 5.9 Pour les clients de l'offre «Traitement d'adresses par le client», si le client contrevient à ses engagements au titre des chiffres 3 ou 5.3 à 5.8, la Poste est habilitée à faire valoir une amende conventionnelle pour chaque infraction à hauteur de la moitié de la valeur de l'abonnement annuel, mais au minimum à 20 000 francs. Les autres dispositions visées au chiffre 3.7 s'appliquent par analogie.

- 6 Services en ligne**
- 6.1 Sont considérés comme services en ligne les prestations dont le client peut bénéficier après une inscription électronique (login).
- 6.2 Pour accéder aux services en ligne, il suffit de se connecter au Centre clientèle de la Poste (ci-après «Login Centre Clientèle») sur [www.poste.ch](http://www.poste.ch) après authentification réussie du client. L'utilisation du Login Centre Clientèle ne fait pas l'objet de la présente offre. Elle suppose notamment l'enregistrement du client au Login Centre Clientèle et, ce faisant, l'acceptation des conditions générales Login Centre Clientèle (consultables sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg)).
- 6.3 Les données transmises par le service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» en vue de la mise à jour des adresses, sauf autre disposition contractuelle, seront conservées par la Poste pendant 60 jours après l'exécution de la commande, puis détruites de manière appropriée. Les adresses de clients qui se trouvent dans la gestion des adresses du service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» ne sont pas concernées.
- 6.4 La date de la recherche (état) est affichée pour les adresses recherchées. La Poste indique à cette date l'adresse consécutive correspondant à une adresse non valable. Il est possible que cette adresse consécutive diverge de l'adresse actuelle, étant donné que seules les données de déménagement les plus récentes peuvent être établies dans le cadre d'une recherche.
- 6.5 En cas de non-utilisation du service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» pendant deux ans, les données seront effacées dans la gestion des adresses. Le client en sera informé au préalable dans un délai approprié.
- 7 Droits et obligations**
- 7.1 L'ensemble des droits relatifs aux données de mise à jour et au logiciel de comparaison (y compris les documentations) demeure la propriété de la Poste. Les données de déménagement continuent notamment d'appartenir à la Poste. La Poste octroie simplement au client le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les données de mise à jour et le logiciel de comparaison dans l'étendue convenue par contrat pendant toute la durée de celui-ci.
- 8 Lieu d'exécution et transfert des profits et des risques**
- 8.1 Le lieu d'exécution est le domicile du centre de compétence Adresses de la Poste à Kriens.
- 8.2 La totalité des transmissions de données s'effectue au profit et au risque du client.
- 9 Prix et modalités de paiement**
- 9.1 Les prix sont fixés dans le contrat ou rendus publics. La taxe sur la valeur ajoutée est en supplément.
- 9.2 La Poste peut fixer le mode et la date de facturation pour chaque produit dans le contrat correspondant.
- 9.3 Les factures sont payables nettes dans les 30 jours. La Poste dispose en permanence du droit de demander des acomptes au client sans indication de motif ou de réduire le délai de paiement.
- 9.4 Les paiements effectués à l'avance (p. ex. frais de base ou forfait annuel à la conclusion du contrat) ne sont remboursés ni en totalité ni en partie en cas de résiliation.
- 9.5 Si le client est en demeure de payer une somme d'argent, il doit s'acquitter d'un intérêt moratoire de 7% par an.
- 9.6 Le client n'est pas autorisé à compenser les créances de la Poste par d'éventuelles contre-crédences.
- 9.7 Pour les clients ayant une connexion KUREPO (décomptes clients de la Poste), les conditions générales correspondantes viennent s'ajouter.
- 9.8 L'utilisation de services payants par le client suppose un éventuel paiement en ligne par un moyen accepté par la Poste ou un crédit suffisant sur le compte du client. Si l'avoir disponible ne permet pas de débiter le montant du paiement dû, la demande pourra être refusée ou l'accès au service bloqué.
- 10 Garantie**
- 10.1 La Poste n'a aucune influence sur l'exhaustivité ni sur la qualité des données de mise à jour étant donné que celles-ci se fondent sur les annonces volontaires des clients de la Poste et les avis de décès officiels. Elle exclut ainsi toute garantie en matière de carence, d'actualité et d'exactitude postale des données de mise à jour, notamment par rapport à la délivrabilité des envois lors de l'utilisation des adresses mises à jour.
- 10.2 Les données de référence lacunaires doivent être signalées à la Poste dans les plus brefs délais suivant leur découverte. La Poste remplacera les données lacunaires dans un délai approprié. Les prétentions de garantie différentes et complémentaires, et donc de dédommagement en décaissement, sont exclues.
- 10.3 En principe, la Poste s'efforce d'offrir l'accès aux services en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Aucun niveau de disponibilité ne peut être garanti expressément du fait de l'éventualité de pannes techniques, de travaux périodiques de maintenance et de mises à jour.
- 10.4 Les parties veillent à n'utiliser et à ne transmettre que des données ne contenant pas de logiciels dommageables.
- 11 Responsabilité**
- 11.1 La Poste est responsable de l'exécution soignée et fidèle des prestations convenues par contrat. La Poste n'est responsable qu'en cas de négligence intentionnelle ou grave. Toute autre responsabilité est exclue, notamment pour les dommages consécutifs ou pour le bénéfice perdu.
- 11.2 Le client est responsable vis-à-vis de la Poste pour toute utilisation abusive des données de mise à jour. Il doit indemniser la Poste en totalité pour toute mise à jour d'adresses réalisée sans autorisation, notamment par des tiers, dont il est responsable, et ce en plus de l'amende conventionnelle dont il est redevable.
- 12 Protection des données et confidentialité**
- 12.1 Le client donne son accord pour que la Poste transmette et fasse traiter au sein du groupe de la Poste les données des clients qui lui ont été communiquées dans le cadre des rapports contractuels. La Poste garantit que les données ne seront pas divulguées à des tiers en dehors du groupe de la Poste.
- 12.2 Les deux parties traitent sous forme confidentielle tous les faits et toutes les informations qui ne sont ni de notoriété publique ni accessibles au public. En cas de doute, les faits et les informations doivent être traités sous forme confidentielle. L'obligation de confidentialité perdure après la fin des relations contractuelles. Les obligations légales de déclaration restent réservées, de même que la communication aux autorités compétentes en cas d'utilisation abusive.
- 12.3 Le client prend connaissance du fait que, pour toute recherche d'adresse menée dans le cadre de l'exécution de la commande, la Poste est tenue de divulguer l'identité du client et toute autre indication le concernant à tout service d'information exigeant une preuve d'intérêt.
- 12.4 La remise des données du mandant ainsi que la livraison des données au mandant restent enregistrées pendant trois mois sur le système de sauvegarde de la Poste à des fins de sécurité et de preuve.
- 12.5 Pendant le traitement des données par la Poste, le mandant reste exclusivement dans l'obligation de renseigner les personnes concernées par le traitement des données. Il reste également l'interlocuteur exclusif de ces personnes en ce qui concerne toutes les autres prétentions conformément à la loi sur la protection des données.
- 13. Début, durée et résiliation du contrat**
- 13.1 Le contrat entre en vigueur à la date déterminée dans le contrat avec la signature par les deux parties et il est valable pendant une année. Il se prolonge automatiquement d'une nouvelle année si aucune résiliation ne survient par l'une des parties au moins trois mois avant l'expiration de la durée du contrat.
- 13.2 Le droit de résiliation avec effet immédiat pour de justes motifs demeure réservé. Sont notamment considérés comme de justes motifs:
- la survenance d'événements ou de relations qui rendent impossible la poursuite des rapports contractuels pour la partie qui résilie, notamment l'infraction à ses obligations par le client selon le chiffre 3;
  - la publication officielle d'une ouverture de faillite ou de sursis concordataire de l'une des parties.
- 13.3 En fin du contrat, le client doit restituer à la Poste ou effacer immédiatement et spontanément l'ensemble des fichiers de données, documentations et autres documents qui lui ont été remis dans le cadre de la relation contractuelle et détruire les éventuelles copies. A la première demande de la Poste, le client est tenu de confirmer par écrit la restitution et la destruction. La Poste est habilitée à faire contrôler à tout moment le respect des obligations du présent chiffre 13.3 dans les trois ans qui suivent la fin du contrat, conformément au chiffre 3.10.
- 14 Modifications et compléments**
- 14.1 Les modifications et compléments apportés au contrat requièrent la forme écrite.
- 14.2 Au cas où des dispositions individuelles du contrat comporteraient des carences, ne seraient pas valables ou seraient inexécutables pour des raisons juridiques, la validité des autres clauses du contrat n'en sera pas affectée pour autant. Dans ce cas, les parties concluront une convention qui remplacera la disposition concernée par une disposition valable, si possible de la même valeur économique.

**15 Droit applicable et for**

15.1 Le droit suisse est exclusivement applicable. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue.

15.2 Le for exclusif est Berne.

**16 Forme de publication**

Les CG en vigueur et faisant partie intégrante du contrat (Traitement d'adresses) sont consultables sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg). Sur demande du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Le client prend acte du fait que seules les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

© Poste CH SA, juin 2016