Conditions générales
Prestation «Services analogiques et numériques»

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales de services analogiques et numériques (ci-après CG) régissent les relations d'affaires entre la cliente ou le client et Poste CH Réseau SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec la prestation «Services analogiques et numériques».
Les CG «Prestations du service postal pour la clientèle privée» s'appliquent à titre complémentaire et constituent, avec les présentes CG dans leur version en vigueur, la base de l'utilisation de services numériques ou analogiques. Toutes les conditions générales peuvent être consultées à l'adresse www.poste.ch/cg.
Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

2 Description de la prestation

La prestation «Service analogique et numérique» proposée par la Poste comprend entre autres les conseils et prestations ci-après concernant:

- Téléphones mobiles et ordinateurs portables: la Poste apporte son assistance pour répondre aux questions relatives à la sélection, au paramétrage et à l'utilisation de téléphones mobiles et d'ordinateurs portables. Elle montre comment des applications peuvent être installées.
- Formulaires numériques: la Poste apporte son soutien pour les questions formelles concernant le remplissage de formulaires numériques.
- Nouvelles méthodes de paiement: la Poste montre à la cliente ou au client comment utiliser les méthodes de paiement numériques avec le téléphone mobile.
- Services des administrations publiques: la Poste explique et soutient la cliente ou le client dans les procédures d'inscription et d'enregistrement en lien avec les services des administrations publiques.
- Prestations analogiques, telles que les services d'emballage.

3 Obligations de la cliente ou du client

3.1 La cliente ou le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que la collaboratrice ou le collaborateur de la Poste puisse fournir la prestation, notamment permettre l'accès aux appareils correspondants, mettre à disposition ou supprimer tous les mots de passe nécessaires ainsi que s'assurer de la disponibilité des programmes et appareils nécessaires et mettre à disposition les informations nécessaires à la fourniture de prestations analogiques. La cliente ou le client a la responsabilité de sauvegarder au préalable toutes ses données (dans leur état actuel).

3.2 Si le non-respect des conditions ci-dessus ne permet pas un travail efficace, ou si le personnel de la Poste refuse la fourniture de prestations supplémentaires pour des raisons imputables au client, la prestation fournie jusqu'alors est facturée au taux horaire actuellement en vigueur.

3.3 Il incombe au client de faire en sorte que le terminal qu'il utilise et les logiciels qui s'y trouvent ne soient pas infectés par des virus ou des logiciels malveillants; en cas de violation, le client devra compenser tout dommage direct ou indirect causé à la Poste. Il dégage expressément la Poste de toute prétention de tiers.

4 Prix et modes de paiement

4.1 Les prix actuels communiqués dans les filiales sont un facteur déterminant.

4.2 Pour les tarifs liés à un horaire, il est possible que le prix d'une autre unité s'applique si l'horaire prévu est respecté.

5 Garantie pour les prestations

La prestation de la Poste se limite à ce qui a été convenu avec le client. La Poste garantit une fourniture de prestation soignée, mais n'offre aucune garantie explicite de résultat. En cas de travaux d'installation insuffisants, dus à une
faute grave ou intentionnelle de la personne en charge de l'exécution, la cliente ou le client a le droit d'exiger une réparation gratuite. Les prétentions de la cliente ou du client allant au-delà sont exclues dans les limites de la loi.

6 Responsabilité

Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi.
En cas d'endommagement ou de perte de l'appareil de la cliente ou du client, la Poste est responsable, à condition que l'incident soit dû à une faute grave ou intentionnelle de la collaboratrice ou du collaborateur de la Poste. Dans tous les cas, les dommages-intérêts sont limités à la valeur actuelle de l'objet.
La Poste décline toute responsabilité, dans les limites de la loi, en particulier pour des dommages directs, indirects ou consécutifs, tels que les pertes de gain, les pertes de données ou les dommages faisant suite à des téléchargements.
En cas d'abus et de dommages causés par des tiers ainsi qu'en cas de failles de sécurité du réseau de télécommunications et d'Internet, la Poste ne peut être tenue responsable et n'a pas à assumer de coûts supplémentaires (de réparation ou d'assistance).
La Poste ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (par exemple sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne.
La Poste décline également toute responsabilité, dans les limites admises par la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.
Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées. La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites admises par la loi, en cas de dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion à Internet, d'interventions illicites au niveau des installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, ou d'interruptions.

7 Protection des données

7.1 Généralités
Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect de la législation en vigueur, en particulier de la législation sur la protection des données et de la loi sur la poste. Elle protège les données de ses clientes et clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
La Poste collecte, traite et enregistre des données personnelles dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la fourniture des prestations, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à la facturation ainsi qu'au développement et au suivi de la relation client, notamment dans le but de garantir un service de qualité.
Dans certains cas, et avec le consentement préalable de la cliente ou du client, certaines données personnelles, notamment des données d'adresses, peuvent être transmises à des tierces personnes à des fins préalablement communiquées.

7.2 Droits des personnes concernées
La cliente ou le client peut demander des renseignements sur le traitement de ses données personnelles. La cliente ou le client a également le droit de demander la suppression, voire la destruction de ses données. Dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à la réalisation des prestations qu'il a demandées, le client peut interdire voire bloquer le traitement de ses données, et notamment leur communication à des tiers. Le client a le droit de faire rectifier des données personnelles erronées. S'il n'est pas possible d'établir l'exactitude ou l'inexactitude des données, elle ou il peut exiger qu'il soit fait mention de sa contestation. La cliente ou le client peut en tout temps révoquer le consentement explicite accordé précédemment au traitement de ses données. Cela n'affecte pas la légalité du traitement des données effectué durant la période pour laquelle le consentement valide a été accordé.
Demeurent réservées les exigences légales qui lient ou autorisent la Poste en matière de traitement ou de publication des données. Si la loi interdit notamment la suppression des données, celles-ci seront uniquement bloquées et non supprimées.
Pour faire valoir les droits des personnes concernées, le client adressera une demande écrite accompagnée d'une copie de son passeport ou de sa carte d'identité à: Poste CH SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne.

7.3 Recours à des tiers (sous-traitants)
La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. Les sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données, et ils ne sont pas autorisés à traiter les données dans un but personnel et sans mandat et instructions de la Poste, sous réserve de dispositions légales contraires. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires de services.
Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données chez le sous-traitant dans le pays de destination.

8 Modification des CG
La Poste peut à tout moment modifier les CG et l'offre de prestations ou interrompre la prestation.

9 Clause salvatrice
Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation devait s'avérer nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

10 Cession des droits
La cession du contrat, de droits ou d'obligations découlant du présent contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. La Poste est en droit de céder à une société tierce le présent contrat ou des droits et obligations en découlant sans le consentement du client, dans la mesure où la Poste contrôle cette société directement ou indirectement. En outre, la Poste est habilitée à transmettre ou à céder à des tiers, sans l'accord du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.

11 Droit applicable et for
11.1 Le contrat est régi par le droit suisse.

11.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).

12 Plateforme de publication juridiquement valable
Les CG juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur le site www.poste.ch/cg. Sur demande de la cliente ou du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. La cliente ou 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, août 2025

2025-037 (PN) 08.2025

La Poste Suisse SA
Poste CH Réseau SA
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne

0848 888 888
www.poste.ch