

CONDITIONS GÉNÉRALES COURRIER ENTRANT NUMÉRISÉ

1 Champ d'application et principes

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) règlent les rapports contractuels entre les clients et les clientes (dé-signés ci-après par client) et Poste CH SA (désignée ci-après par la Poste) concernant l'utilisation de l'offre de prestations «Courrier entrant numérisé» (CEN).
- 1.2 La prestation CEN est exclusivement dédiée au canal courrier pour lequel la Poste exclut totalement ou partiellement certains types d'envois de cette offre (p. ex. les actes judiciaires et les actes de poursuite ou les envois contre remboursement).
- 1.3 Les informations complémentaires sur l'offre de produits et de prestations des services et sur les prix correspondants sont disponibles sur digitaler-posteingang.post.ch/fr et font partie intégrante, avec les CG «Réacheminer le courrier», du contrat conclu entre le client et la Poste.
- 1.4 Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux hommes qu'aux femmes, ainsi qu'à des groupes de personnes.
- 1.5 La Poste fournit les prestations auxquelles elle est tenue en faisant appel à Swiss Post Solutions SA et avec le soutien de cette société (ci-après dénommée «sous-traitante» ou «SPS»), une société du groupe de la Poste. Elle doit ainsi assumer et considérer les activités et lacunes de cette dernière comme ses propres prestations.

2 Conditions de participation et d'utilisation

- 2.1 L'utilisation du courrier entrant numérisé nécessite l'inscription et l'enregistrement du client. Lors de son inscription, le client doit indiquer une adresse de remise correcte à laquelle les envois devant être livrés physiquement peuvent lui être transmis (cf. ch. 4 ci-dessous).
- 2.2 La Poste se réserve le droit de demander une preuve d'identité au client. Les frais relatifs à cette certification sont à la charge du client. En cas de non-présentation de la certification d'identité par le client dans les délais, la Poste est en droit de résilier le compte sans préavis.
- 2.3 Afin de pouvoir utiliser le courrier entrant numérisé, le client doit s'inscrire au processus de commande sur digitaler-posteingang.post.ch/fr. Au cours du processus de commande, le client doit saisir les adresses des entreprises pour lesquelles la Poste souhaite mettre en place un réacheminement du courrier pouvant être trié mécaniquement dans le centre de scannage.
- 2.4 Le client est responsable du choix d'un mot de passe complexe (pas de mots de passe triviaux tels que «ASDF1234», «lukas72», etc.), qui correspond au niveau de protection requis pour son compte client.
- 2.5 La Poste est libre de refuser toute demande d'inscription sans avoir à en indiquer le motif.
- 2.6 Le client est tenu, lors de son inscription et d'autres utilisations, de fournir des renseignements complets et véridiques, de mettre à jour ces renseignements (en particulier les adresses de distribution e-mail et physiques) et de rectifier immédiatement toute erreur. En s'inscrivant, le client confirme être apte ou agir avec le consentement de son représentant légal, et d'agir avec le consentement de tout représentant légal éventuel.
- 2.7 Une fois la connexion établie, le client reste connecté jusqu'à ce qu'il se déconnecte du CEN ou jusqu'à ce que le système le déconnecte suite à une inactivité prolongée. Lors d'un accès ou à certains moments, le CEN peut demander au client d'introduire à nouveau son mot de passe.
- 2.8 Le client doit veiller à ce que le login ne soit utilisé que sur des appareils dont lui seul ou une personne qu'il a autorisée se sert, et en assume la responsabilité.

3 Obligations du client

- 3.1 Le client s'engage à ne pas violer d'obligations contractuelles ou légales lors de son utilisation du CEN. Le client est responsable de la conservation soigneuse, de l'utilisation dans les règles et de la qualité de son mot de passe. Il doit changer son mot de passe immédiatement dès qu'il sait ou soupçonne qu'une personne non autorisée peut en avoir connaissance ou y avoir accès.
- 3.2 Il incombe au client de prendre lui-même connaissance des envois dans les délais fixés.
- 3.3 Le client est tenu d'informer les destinataires des envois postaux concernés par le CEN des effets juridiques de l'octroi d'une procuration (cf. chiffre 6 ci-dessous) et de les soumettre à l'application des présentes CG.
- 3.4 Si le client ou l'utilisateur a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé connaît les éléments d'authentification ou est en mesure d'accéder indûment à la plate-forme ou aux fonctions offertes sur celle-ci, il est tenu d'en aviser immédiatement le Contact Center Poste (serviceclientele@post.ch) et de modifier le mot de passe.
- 3.5 En outre, le client doit signaler aussi rapidement que possible au Contact Center Poste (serviceclientele@post.ch) les pannes et défaillances éventuelles du système. Le client supportera les coûts de réparation dès lors que les causes du dérangement sont imputables à un vice ou une erreur de l'équipement utilisé par le client.

4 Description de la prestation

- 4.1 La Poste saisit dans le CEN sur l'un de ses sites de traitement les envois de lettres adressés au client et pouvant être triés mécaniquement, et elle produit ensuite des images électroniques des contenus des envois (ci-après appelés «scans»), dans la mesure du possible et selon ce qui a été convenu en tenant compte des exceptions communément définies.
- 4.2 Les parties peuvent déterminer à l'avance que certains envois contenant des mots-clés dans l'adressage (personnel, confidentiel, etc.) ou devant être remis personnellement ne seront pas scannés, mais que l'original physique sera transmis au client.
- 4.3 Les envois non scannables et ceux définis dans la liste des exceptions sont réintégrés chaque semaine dans le processus de distribution habituel de la Poste et remis physiquement au client.
- 4.4 Les envois scannés peuvent être commandés en tant qu'originaux physiques moyennant dans les 30 jours suivant leur réception (service payant). Passé ce délai, les envois et les scans restants sont éliminés de manière qualifiée.
- 4.5 En cas de défaillance du service, le client en est informé et les envois concernés sont ensuite transmis selon le processus de distribution habituel de la Poste.
- 4.6 Le format de remise des documents scannés est «searchable PDF» (PDF/A, 300 dpi, en couleur, avec texte intégral sans correction d'erreurs).
- 4.7 La date de début de la prestation est fixée dans le processus de commande.
- 4.8 Sauf les jours fériés, les envois sont traités du lundi au vendredi de 07h00 à 17h00 (heure suisse). Nouvel-An, Saint Berthold, Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Ascension, Lundi de Pentecôte, Fête nationale, Noël, Saint Etienne sont considérés comme des jours fériés.

5 Réglementation détaillée des prestations

- 5.1 En principe, la Poste numérise les contenus des envois pour les adresses reconnues automatiquement. Lors du processus de commande, le client doit choisir entre les variantes de prestation «Ouvrir tout le courrier» ou «Ouvrir tout le courrier sauf personnel/confidentiel/privé/recommandé».
- 5.2 Le même principe s'applique aux envois pour lesquels il ne devient clair qu'ils ne peuvent ou ne doivent pas être scannés qu'une fois qu'ils ont déjà été ouverts:
- Contenu autre que sur papier
 - Contenu de valeur (billets de banque, bons, tickets etc.)
 - Documents avec NIP et mots de passe
 - Journaux, revues, brochures
 - Format inférieur à A6 / supérieur à A4
- Leur original physique est transmis au client sans être scanné.

6 Procurations et principes de distribution

- 6.1 Le client autorise expressément la Poste à accepter en son nom les envois qui lui sont adressés et qui peuvent être reçus via le CEN, à les ouvrir et à les scanner si nécessaire.
- 6.2 Cette autorisation inclut expressément les envois recommandés (R). La Poste signe au nom du client pour tous les envois qui lui sont adressés. Ces derniers sont réputés avoir été livrés au client dès leur réception sur l'un des sites de traitement de la Poste.
- 6.3 Le client est conscient que la distribution de certains envois peut entraîner des délais légaux conformément à la législation et à la jurisprudence en vigueur, et que cela vaut également pour l'utilisation du CEN et l'acceptation de certains envois par la Poste. En particulier, le moment où le client prend ou a effectivement pris connaissance de la réception des envois concernés n'est pas déterminant. En outre, des retards peuvent survenir lors de la transmission électronique. L'utilisation du CEN et de la transmission des données se font donc exclusivement aux risques et périls du client.

7 Rémunération

- 7.1 L'utilisation du CEN est payante. Le client supporte la totalité des frais générés par son compte. Les prix et les modèles tarifaires publiés sur digitaler-posteingang.post.ch/fr sont applicables.
- 7.2 La Poste établit la facture sur la base des prix et modèles tarifaires et des enregistrements dont elle dispose. Le montant de la facture est payable et exigible à 30 jours sur le compte indiqué sur la facture. En cas de commande d'un abonnement annuel, l'intégralité du montant annuel est facturée le mois suivant la réception de la commande. Tous les montants en souffrance sont dus à la fin du contrat. En cas de résiliation, les paiements déjà effectués ne seront pas remboursés.
- 7.3 Si une facture reste impayée après un deuxième rappel, l'utilisation du CEN pourra être bloquée sans autre notification aussi longtemps que le montant de la facture n'aura pas été entièrement payé.

8 Blocage du compte

La Poste est en droit de bloquer l'accès du client au compte sans avertissement et sans frais subséquents, si le client enfreint les présentes CG, si une utilisation abusive est suspectée, si la sécurité du système n'est plus assurée ou si le client est en retard dans le paiement des factures. En outre, la Poste peut prendre des mesures pour empêcher toute utilisation abusive. Cela inclut également le blocage temporaire du login et de l'accès aux services en ligne et aux applications, sans avertissement préalable.

9 Durée et résiliation

- 9.1 Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit et moyennant le respect d'un préavis d'un mois pour la fin d'un mois civil.
- 9.2 Le contrat peut être résilié avec effet immédiat en cas d'infraction répétée aux obligations contractuelles par le client en dépit d'un rappel de la Poste ainsi que pour justes motifs.

10 Droits liés à la solution

- 10.1 Tous les droits sur la solution et sur l'infrastructure de base mise à la disposition du client, à savoir les composants logiciels et matériels fournis, appartiennent à la Poste.
- 10.2 Si des licences de logiciels de partenaires tiers ont été acquises pour le compte du client et qu'il les a payées lui-même, ces licences lui reviennent de plein droit.

11 Protection des données

- 11.1 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, de la loi fédérale sur la poste et du secret postal. Elle protège les données de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 11.2 Elle collecte, traite et enregistre des données personnelles uniquement dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la fourniture des prestations, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à l'établissement des factures et au suivi de la clientèle, notamment à la garantie d'une prestation de grande qualité.
- 11.3 Le client autorise la Poste à traiter au sein du groupe Poste et par l'intermédiaire de tiers les données qui lui sont communiquées dans le cadre du présent contrat pour remplir ses obligations contractuelles et légales, garantir une qualité de prestation élevée et assurer le suivi des relations clients. La Poste garantit que les données ne seront pas divulguées sans autorisation à des tiers en dehors du groupe Poste.
- 11.4 Les données personnelles peuvent être transmises à des tiers non considérés comme sous-traitants dans la mesure où la loi le permet ou après obtention du consentement préalable du client et dans le cadre des objectifs du traitement évoqués ci-avant.
- 11.5 La Poste fournit ce service à partir de centres de calculs situés en Suisse. SPS est certifié ISO 27001.
- 11.6 La déclaration de protection des données disponible à l'adresse www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.

12 Recours à des tiers (sous-traitants)

- 12.1 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. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et il n'est pas autorisé 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 sous-traitants.
- 12.2 Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données auprès du sous-traitant dans le pays de destination.
- 12.3 Sont exclues de l'externalisation à des tiers les applications informatiques spécialisées configurées individuellement pour la fourniture de prestations au client et les données traitées avec ces dernières, à condition que le client ait spécifiquement reçu une garantie attestant de l'exploitation ou du traitement exclusifs par la Poste. Les applications générales de bureautique, de communication et de collaboration ne sont pas considérées comme des applications informatiques spécialisées.

13 Droits des personnes concernées

- 13.1 Le client est en droit d'exiger d'être informé sur le traitement de ses données personnelles et d'exiger leur rectification, leur suppression ou leur destruction. Il peut interdire le traitement de ses données et leur communication à des tiers, pour autant que celles-ci ne soient pas indispensables à la fourniture du service qu'il requiert. 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. S'il n'est pas possible d'établir ni l'exactitude ni l'inexactitude des données, le client peut exiger qu'il soit fait mention de sa contestation.
- 13.2 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.
- 13.3 Pour faire valoir ses droits, 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, serviceclientele@poste.ch. Les e-mails ne sont pas cryptés et sont, de ce fait, exposés aux risques de sécurité typiques pour ce moyen de communication.

14 Responsabilité du client

Si le client traite des données de tiers dans le cadre de l'utilisation du service, il en assume l'entière responsabilité à leur égard.

15 Confidentialité

- 15.1 Les parties s'engagent à respecter la confidentialité de l'ensemble des informations et des faits (ci-après «informations») qui ne sont ni publics, ni accessibles au public. En cas de doute, les informations doivent être traitées de manière confidentielle. La présente obligation de confidentialité vaut avant même la conclusion du contrat et subsiste au-delà de son expiration. Demeurent réservées les obligations d'informer prévues par la loi.
- 15.2 La publicité et les publications relatives à des prestations spécifiques au projet doivent être préalablement approuvées par écrit par le partenaire contractuel.
- 15.3 Les parties ont obligation à leurs collaborateurs et collaboratrices de traiter confidentiellement toutes les informations non accessibles au public qui sont nécessaires à la fourniture des prestations.
- 15.4 En cas de violation des obligations de confidentialité par l'une des parties, l'autre partie est autorisée à résilier immédiatement le contrat sans préavis.

16 Disponibilité et interruptions

- 16.1 La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue du login, du compte et des fonctions. Elle 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.
- 16.2 La Poste s'efforce 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.

17 Responsabilité

- 17.1 Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi. La Poste décline toute responsabilité, dans les limites admises par 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.
- 17.2 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 de l'utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.
- 17.3 Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées.
- 17.4 La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites de 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.
- 17.5 Les principes et règles de responsabilité qui régissent le transport et la distribution des envois s'appliquent également au scannage et au transfert des envois selon le présent contrat. Sont toujours déterminantes à cet égard les dispositions applicables à la catégorie d'envois en question et au mode d'expédition dans le cas concret, de manière analogue à ce que prévoient les CG Prestations du service postal pour la clientèle commerciale de la Poste.
- 17.6 Toute autre responsabilité des parties pour la non-exécution ou la mauvaise exécution de leurs prestations de services selon leurs obligations contractuelles est exclue dans la mesure où le manquement n'est pas intentionnel ou dû à une négligence grave. Dans ce contexte, la partie qui exige de l'autre partie ou de tiers d'éventuelles indemnités sur la base de cette responsabilité supporte le fardeau de la preuve.
- 17.7 Est en particulier exclue toute responsabilité pour des dommages indirects, dommages consécutifs, pertes de données, manques à gagner, économies n'ayant pas pu être réalisées, coûts supplémentaires ou prétentions de tiers. Le même principe s'applique lorsqu'un événement est dû à un cas de force majeure ou au hasard, ou lorsque le dommage a été causé par la négligence de l'autre partie, d'un collaborateur ou d'un auxiliaire de l'autre partie ou encore d'un tiers.

18 Forme de publication juridiquement valable

- 18.1 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.
- 18.2 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.

19 Modification des CG

La Poste peut modifier les CG et la prestation à tout moment ou interrompre cette dernière. À moins d'une urgence, les modifications sont communiquées au préalable de manière appropriée. Sans contestation écrite dans un délai d'un mois à compter de leur publication, les modifications sont réputées acceptées. En cas de contestation, le client est libre de résilier la relation d'affaires avec effet immédiat.

20 Droit applicable et for

- 20.1 Le contrat est régi par le droit national suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est expressément exclue.
- 20.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).

© Poste CH SA, juin 2019