

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## E-POST OFFICE

- 1 Champ d'application**

Les présentes Conditions générales E-Post Office (ci-après nommées CG) règlent les rapports contractuels entre les clients et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après nommée Poste) dans le cadre de l'utilisation de la plateforme E-Post Office ainsi que des prestations basées sur cette dernière (ci-après nommées collectivement E-Post Office). Les CG complètent les CG Login Centre clientèle (voir chiffre 1.2 desdites CG). En cas de contradictions, ce sont les CG E-Post Office qui prévalent. Les CG Login Centre clientèle sont publiées sur le site Internet [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg). Les désignations des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes ainsi qu'à des groupes de personnes.
- 2 Conditions de participation et d'utilisation**
  - 2.1 Généralités**

L'inscription à E-Post Office et son utilisation présupposent une adresse postale valide en Suisse. Pour utiliser E-Post Office, le client a besoin d'une adresse e-mail, d'un numéro de téléphone mobile suisse actif ainsi que d'un accès Internet au moyen d'un navigateur classique (p. ex. sur PC, tablette ou smartphone).
  - 2.2 Inscription au Login Centre clientèle**

Pour pouvoir utiliser E-Post Office, le client doit être inscrit aux services Login Centre clientèle avec une adresse postale en Suisse.
  - 2.3 Inscription avec le code d'activation**

Pour utiliser E-Post Office, le client doit s'inscrire en ligne. L'inscription se fait via le service Login Centre clientèle. Une fois l'inscription terminée, la Poste envoie au client un code en vue d'une activation par courrier à l'adresse enregistrée dans le Login Centre clientèle, sous réserve que cette adresse n'ait pas encore été vérifiée. Le client ne peut pas utiliser E-Post Office tant qu'il n'a pas effectué l'activation par courrier. Le client doit accepter expressément les présentes CG en cliquant sur la case de contrôle correspondante dans le cadre du processus d'inscription. Elles font partie intégrante du contrat et sont publiées sur le site Internet [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg). La Poste est libre de refuser les demandes d'inscription sans indication de motifs.
- 3 Description de la prestation**
  - 3.1 Expéditeur**

Est considérée comme expéditeur toute personne physique ou morale qui fait transmettre un envoi (ci-après nommé envoi) au client par l'intermédiaire d'E-Post Office. L'expédition via E-Post Office suppose l'existence d'une relation contractuelle correspondante entre l'expéditeur et la Poste.
  - 3.2 Destinataire**

Est considéré comme destinataire tout client inscrit à E-Post Office via le Login Centre clientèle. A cet égard, le client a la possibilité d'administrer sa préférence de réception (cf. chiffre 3.3).
  - 3.3 Sélection du mode de réception**

Le client sélectionne, parmi les clients expéditeurs E-Post Office, ceux dont il souhaite recevoir des envois envoyés via le portail de distribution E-Post Office («distribution portail», «électronique»). Sans ajout des clients expéditeurs, les envois sont distribués par voie postale.
  - 3.4 Réserve concernant la distribution postale**

La Poste s'efforce de tenir compte au mieux des préférences de réception du client. Pour assurer une distribution en temps et en heure, la Poste peut, selon sa propre appréciation, expédier à tout moment les envois par voie postale. La Poste peut informer les clients de l'échec de la distribution électronique et des raisons possibles (p. ex. panne du système ou capacité de stockage insuffisante).
  - 3.5 Distribution portail E-Post Office**

L'envoi est enregistré dans E-Post Office dans le cadre de la distribution portail E-Post Office. La réception des envois est notifiée au client conformément à ses paramètres.
  - 3.6 Répondre/retransmettre via E-Post Office**

Dans le cadre de la distribution portail, le client peut envoyer une réponse à l'expéditeur ou retransmettre des envois reçus. La réponse est envoyée par le canal E-Post Office selon les préférences de réception de l'expéditeur d'origine (distribution portail ou voie postale). Les prestations complémentaires Répondre/retransmettre sont payantes (voir chiffre 5).
  - 3.7 Adresse e-mail @epost.ch**

E-Post Office propose au client la réception et l'envoi d'e-mails avec une adresse e-mail @epost.ch (ci-après nommée adresse e-mail epost.ch). Le choix de l'adresse e-mail epost.ch n'est pas proposé dans les préférences de réception. Il est possible de retransmettre gratuitement les envois E-Post Office à des tiers et d'y répondre via cette adresse e-mail sous réserve que l'expéditeur d'origine ait sélectionné l'option correspondance dans E-Post Office. Les détails relatifs à la dimension et au format des fichiers, etc. figurent sur le site Internet [www.poste.ch/epostoffice](http://www.poste.ch/epostoffice). L'accès est possible via E-Post Office et IMAP et a lieu par connexion cryptée (SSL); les contenus ne sont pas cryptés.
  - 3.8 Droits d'accès**

Le client peut octroyer à des tiers qui utilisent E-Post Office en tant que destinataires un droit d'accès partiel ou global aux dossiers. Les personnes détenant un droit d'accès peuvent alors consulter ou traiter (p. ex. enregistrer et imprimer) tous les contenus du dossier qui leur est ouvert (p. ex. fichiers et sous-dossiers éventuels). Si le client octroie des droits d'accès, il n'en est pas moins tenu, vis-à-vis de la Poste, de veiller à ce que les personnes détenant un droit d'accès utilisent E-Post Office dans le respect des dispositions légales et contractuelles. Le client s'engage à astreindre les dites personnes aux obligations liées à E-Post Office et à les informer expressément des conséquences du non-respect de ces obligations.
  - 3.9 Chargement de données**

Le client peut charger ses fichiers sur E-Post Office depuis son propre terminal; les détails relatifs à la taille et au format des fichiers, etc. figurent sur le site Internet [www.poste.ch/epostoffice](http://www.poste.ch/epostoffice). Le client est responsable du contenu des fichiers et des informations qu'il a chargés, et notamment de la légalité du chargement; il convient particulièrement d'appliquer le chiffre III des CG Login Centre clientèle. Durant le chargement, la Poste vérifie si les fichiers contiennent des codes de programmation dangereux (p. ex. virus, malware, etc.) et se réserve le droit de stopper le chargement de fichiers infectés.
  - 3.10 Sync-Client**

Pour la synchronisation des fichiers avec d'autres systèmes, un logiciel Sync-Client (ci-après nommé Sync-Client) est mis gratuitement à la disposition du client. Ce logiciel peut être actualisé automatiquement. La Poste ne garantit pas le succès de l'installation, le fonctionnement du Sync-Client sur le système du client ou encore la synchronisation des données à transmettre. Tant que vous respectez les présentes CG, nous vous attribuons une licence restreinte, non exclusive, non transmissible et révoquable vous autorisant à utiliser le logiciel uniquement pour l'accès aux services. Si un composant de logiciel est proposé sous une licence à source ouverte, nous mettons la licence à votre disposition et les dispositions de la licence peuvent explicitement annuler certaines des dispositions des présentes CG. Dans les limites admises par la loi, vous vous engagez à ne pas dégrader, décompiler le service, encourager de telles procédures ni tenter de le faire.
  - 3.11 Signature numérique**

Sur mandat de l'expéditeur, les envois pour lesquels le destinataire a choisi la préférence de réception «électronique» (cf. chiffre 3.3) peuvent être signés numériquement avec un certificat de la Poste après réception par la Poste. La signature numérique a pour unique objectif d'identifier tout changement apporté ultérieurement au fichier.

- 3.12 **Reconnaissance de texte OCR**  
Le client peut traiter des fichiers avec des formats de fichiers homologués à cet effet au moyen de la reconnaissance de texte (OCR). Les informations acquises par le biais de la reconnaissance de texte et le fichier initial sont sauvegardés dans un nouveau fichier de format différent.
- 3.13 **Reconnaissance sémantique et indexation**  
Les fichiers et les envois sont analysés sur le plan sémantique et indexés. Les termes de recherche pertinents recueillis ainsi sont intégrés dans une base de données. La reconnaissance sémantique et l'indexation constituent la base de la fonction de transmission des ordres de paiement et de la recherche plein texte d'E-Post Office. Les données ainsi recueillies sont uniquement traitées en vue de ces fonctionnalités et aucunement à d'autres fins.
- 3.14 **Offres spéciales**  
Pour profiter des offres spéciales, le client doit être inscrit. Le client peut s'inscrire ou résilier son inscription à des offres spéciales dans les paramètres. La Poste peut transmettre les données nécessaires au tirage certifié au client expéditeur.
- 3.15 **Informations complémentaires**  
De plus amples informations sur E-Post Office sont disponibles dans l'aide en ligne de la plateforme ainsi que sur le site Internet [www.poste.ch/epostoffice](http://www.poste.ch/epostoffice).
- 4 Obligations du client**  
Le client s'engage à ne pas violer d'obligations contractuelles ou légales lors de son utilisation d'E-Post Office. La prise de connaissance, la conservation et l'enregistrement des envois relèvent de la seule responsabilité du client. En outre, il est rappelé au client qu'il doit se conformer aux obligations stipulées dans les CG Login Centre clientèle. Il convient en particulier (mais pas uniquement) d'appliquer les chiffres suivants des CG Login Centre clientèle: «Conservation des données de connexion» (chiffre 3.1), «Responsabilité vis-à-vis des contenus» (chiffre 3.2), «Mesures de prévention des accès non autorisés» (chiffre 3.3), «Respect de la loi» (chiffre 3.4), «Modification de ses données Login» (chiffre 3.5) ainsi que «Libération et dédommagement» (chiffre 3.6).
- 5 Coûts pour le client**  
La réception d'envois via E-Post Office est gratuite pour le client. La Poste peut facturer des frais pour les prestations basées sur E-Post Office ainsi que pour d'autres prestations complémentaires. L'offre des prestations complémentaires et les frais y afférents sont publiés sur [www.poste.ch/epostoffice](http://www.poste.ch/epostoffice).
- 6 Facturation**  
Les prestations complémentaires payantes sont débitées de l'avoire du client sur le Login Centre clientèle. Si celui-ci ne suffit pas, la carte de crédit enregistrée sur le Login Centre clientèle sera débitée. En cas de changement relatif aux cartes de crédit enregistrées (p. ex. date d'expiration de la carte, changement de nom, etc.), il incombe au client d'actualiser spontanément les données saisies sur le Login Centre clientèle.
- 7 Blocage de l'accès à E-Post Office**  
La Poste peut à tout moment bloquer provisoirement ou définitivement l'accès du client à E-Post Office si des indices concrets indiquent que, dans le cadre de l'utilisation de son compte, le client enfreint le droit en vigueur ou ses obligations énoncées dans les présentes conditions générales et les CG Login Centre clientèle. Le blocage et son éventuelle levée sont notifiés au client par e-mail.
- 8 Durée et résiliation**  
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par le client dans un délai de résiliation de 30 jours. La Poste peut résilier le contrat sans indication de motifs, moyennant un préavis de 30 jours. La résiliation pour motif grave demeure réservée. La résiliation de la prestation Login Centre clientèle (voir chiffre 8 des CG Login Centre clientèle) déclenche automatiquement une résiliation de la prestation E-Post Office. Une fois la résiliation effectuée, toutes les données relatives à E-Post Office sont définitivement supprimées dans un délai de 65 jours.
- 9 Conséquences du blocage et de la résiliation du compte**  
Si le compte est bloqué ou résilié, tous les envois seront exclusivement distribués par courrier et hors E-Post Office. Les dispositions du présent contrat ne s'appliquent pas. Dans le cas d'une résiliation ordinaire, le client a la possibilité de sauvegarder les envois enregistrés en les téléchargeant sur son propre système avant désactivation définitive du compte. En cas de blocage, les envois enregistrés dans E-Post Office sont conservés pendant la durée du blocage. La Poste se réserve le droit, à son entière discrétion, de restituer des envois enregistrés, à la demande du client. Le cas échéant, la Poste est notamment en droit de subordonner la restitution des données enregistrées au versement de sommes impayées. Après levée d'un blocage, les envois enregistrés préalablement à ce dernier sont remis à l'entière disposition de l'utilisateur. Si le blocage est suivi d'une résiliation, la Poste peut, à la demande du client, lui donner la possibilité de sauvegarder les envois enregistrés en les téléchargeant sur son propre système avant désactivation définitive du compte.
- 10 Effets juridiques d'E-Post Office**  
Le client prend connaissance du fait que la distribution ou la réception d'envois sont susceptibles de déployer des effets juridiques. Cela vaut en particulier pour l'utilisation des canaux de réception électroniques du service E-Post Office. Le client prend connaissance du fait que les effets juridiques sont déterminés par la législation et la jurisprudence et, par conséquent, hors du champ d'action de la Poste ainsi que des expéditeurs et des destinataires participant à E-Post Office. Il incombe donc aux expéditeurs et aux destinataires de connaître les effets juridiques des canaux de communication sélectionnés (lettre, distribution portail).
- 11 Recours à des tiers**  
La Poste peut à tout moment recourir à des tiers pour l'exécution de ses prestations, dans la mesure où ceci est prévu par rapport à l'expéditeur.
- 12 Protection des données, secret postal et secret des télécommunications; autorisations relatives à la conservation et à la transmission des données**
- 12.1 Lors du traitement des données, la Poste et les tiers auxquels elle a recours pour l'exécution de ses prestations se conforment à la loi fédérale sur la protection des données ainsi qu'au secret postal et au secret des télécommunications en vigueur en Suisse. La Poste exploite exclusivement le service E-Post Office depuis des centres informatiques situés en Suisse.
- 12.2 La Poste peut mettre à la disposition des clients expéditeurs qui sont sous la surveillance de l'État (p. ex. les banques) des données d'E-Post Office dans la mesure où (a) elles sont en rapport avec les envois de l'expéditeur concerné et (b) l'expéditeur en a besoin pour se conformer aux directives du droit de surveillance. Les expéditeurs concernés par cette réglementation sont signalés dans E-Post Office.
- 12.3 La poste peut communiquer aux expéditeurs le mode de réception souhaité (cf. chiffre 3.3), si cela est nécessaire pour la distribution via E-Post Office.
- 12.4 Si le client ajoute un expéditeur, il autorise la Poste à mettre à la disposition de cet expéditeur les données d'envoi. Les informations suivantes peuvent être mises à la disposition de l'expéditeur concerné lors de chaque envoi:  
– Identification de l'envoi  
– Mode de réception  
– Statut de traitement  
– Expédition de l'envoi  
– Livraisons dans l'E-Post Office  
– Raisons de la non-distribution dans l'E-Post Office  
L'heure de l'ouverture de l'envoi n'est pas indiquée et aucune confirmation n'est fournie sur le fait que l'envoi a ou non été ouvert.
- 12.5 En dépit du respect de toutes les précautions d'usage, des distributions incorrectes ne peuvent être exclues. En cas de distributions incorrectes, la Poste se réserve la possibilité, sur mandat de l'expéditeur et après mise en balance des intérêts en présence, de rendre invisibles les envois distribués non ouverts dans la boîte de réception. La Poste informe le client après coup de cette mesure.
- 13 Responsabilité**  
Dans les limites autorisées par la loi, la Poste décline toute responsabilité et n'offre aucune garantie concernant le service mis à disposition. Le client répond des dommages qu'il pourrait causer à la Poste ou à des tiers par une utilisation abusive (contraire au contrat ou à la loi) d'E-Post Office. Pour le reste, les CG Login Centre clientèle s'appliquent par analogie.
- 14 Modification des conditions générales**  
La Poste peut modifier les CG et l'offre de prestations à tout moment. À moins d'une urgence, les modifications sont au préalable communiquées au client 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 commerciale avec effet immédiat.

**15 Clause salvatrice**

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer non valable, incomplète ou illicite ou bien si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres parties du contrat 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.

**16 Droit applicable et for judiciaire**

16.1 Le contrat est soumis au droit suisse.

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

**17 Forme de publication**

Les CG en vigueur, qui font partie intégrante du contrat, peuvent être consultées sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg).

Contact service clientèle E-Post Office:

téléphone 0842 880 088, e-mail [serviceclientele@poste.ch](mailto:serviceclientele@poste.ch),  
[www.poste.ch/epostoffice](http://www.poste.ch/epostoffice)

# DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA RELATION CLIENT – POSTFINANCE SA

- 1 Champ d'application**

Les dispositions ci-après s'appliquent exclusivement dans la relation entre PostFinance SA et les clients de PostFinance SA qui utilisent E-Post Office.
- 2 Principe**

Le rapport contractuel distinct du client avec Poste CH SA quant à la prestation E-Post Office ne modifie pas les droits et obligations du client en vertu de contrats existants avec PostFinance SA. Dans la relation entre le client et PostFinance SA, ce sont les conditions générales de PostFinance SA qui s'appliquent en particulier (CG PostFinance) et, dans la mesure où le client utilise des produits et prestations supplémentaires de PostFinance SA, les conditions de participation (Conditions de participation de PostFinance) dans leur version actuelle. En cas de contradictions, les dispositions particulières suivantes priment sur les CG et conditions de participation de PostFinance énoncées ci-dessus.
- 3 Droit d'utilisation**

L'utilisateur qui s'identifie avec succès sur la plateforme d'E-Post Office et des prestations basées sur la susdite, dont IncaMail, (ci-après collectivement: «E-Post Office»), jouit de l'autorisation d'utilisation de PostFinance SA et peut visualiser toutes les données et informations disponibles (y compris les relevés de compte) et utiliser toutes les prestations proposées. Les actions de la personne identifiée sont attribuées au client enregistré.
- 4 Recours à des tiers**

Le client accepte que PostFinance SA fasse appel aux sociétés du groupe Swiss Post Solutions SA, Poste CH SA et SwissSign SA pour la préparation, la signature numérique et la distribution électronique de ses documents dans le cadre d'E-Post Office. L'utilisation des prestations d'E-Post Office liées à cette distribution (y compris IncaMail) dépend du rapport contractuel distinct du client avec le partenaire contractuel concerné. Il n'existe pour cela aucun rapport contractuel entre PostFinance SA et le client.
- 5 Secret bancaire**

Le client accepte que PostFinance SA rende accessible aux sociétés du groupe Swiss Post Solutions SA, Poste CH SA et SwissSign SA dans le cadre d'E-Post Office des données et informations soumises au secret bancaire, et il est d'accord pour que toutes les personnes qui accèdent à E-Post Office avec ses identifiants aient connaissance du contenu protégé par le secret bancaire.
- 6 Impacts de la distribution**

Les documents et informations envoyés par voie électronique sont considérés comme distribués par PostFinance SA quand ils arrivent dans la zone de réception du client par le canal de distribution et y sont accessibles. L'impact de la distribution résulte du rapport contractuel du client avec PostFinance SA. Ceci s'applique aussi en cas de passage au mode de distribution par courrier (cf. chiffre 7).
- 7 Passage au mode de distribution par courrier**

Poste CH SA se réserve la possibilité, dans les CG E-Post Office, de passer au mode de distribution par courrier. Le client accepte que Poste CH SA puisse également procéder à ce changement à la requête de PostFinance SA.
- 8 Blocage de l'accès à E-Post Office**

Poste CH SA se réserve la possibilité, dans les CG E-Post Office, d'un blocage de l'accès à E-Post Office. Le client accepte que PostFinance SA puisse demander un blocage du compte auprès de Poste CH SA en vertu des CG E-Post Office.
- 9 Obligations du client par rapport aux données distribuées**

La prise de connaissance du contenu des envois, leur conservation et leur stockage relèvent de la seule responsabilité du client. Il en est de même pour le transfert des données stockées dans un autre emplacement lors de la résiliation du contrat E-Post Office avec Poste CH SA. L'obligation du client de vérifier le contenu des documents distribués dépend de son rapport contractuel avec PostFinance SA.
- 10 Obligations du client par rapport aux informations du client**

Le client est également tenu, lors de la participation à E-Post Office, d'informer immédiatement par écrit PostFinance SA et Poste CH SA de modifications du nom, de l'adresse, du domicile et d'éventuelles autres informations de contact et de correspondance, ainsi que de la nationalité et du (nouveau) statut «U.S. Person». En outre, le client doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de rester joignable avec les informations de contact spécifiées.
- 11 Responsabilité et garantie**

Le client ne peut faire valoir, vis-à-vis de PostFinance SA, aucune prétention en responsabilité ou garantie de par, ou en relation avec, les prestations d'E-Post Office qui sont fournies au client directement par Poste CH SA. La responsabilité et la garantie par rapport à Poste CH SA dépendent du rapport contractuel du client avec cette société.

© PostFinance SA, juin 2014