

## Conditions générales ePostSelect

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) règlent la relation entre les clientes et clients (ci-après « client ») et La Poste Suisse (La Poste Suisse, Viktoriastrasse 21, Case postale, CH - 3030 Berne, Suisse ; cf. rubrique « Mentions légales » sur [www.epostselect.ch](http://www.epostselect.ch), ci-après « Poste ») pour l'utilisation de la plateforme ePostSelect et les services basés sur celle-ci (ci-après collectivement « ePostSelect »).

### 2. Conditions de participation et d'utilisation

#### 2.1 Inscription avec code d'activation

Le client doit s'inscrire online pour utiliser ePostSelect. Il reçoit à cet effet une URL et un code d'activation par courrier postal.

Les présentes CG doivent être expressément acceptées par le client dans le cadre de la procédure d'inscription, par activation de la case correspondante. Elles sont publiées sur la page web [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg) et peuvent être téléchargées, enregistrées et imprimées par le client.

Le client garantit que toutes les données transmises lors de l'inscription sont conformes à la vérité. Si les données changent, le client les actualisera immédiatement dans son profil ePostSelect.

La Poste peut refuser des demandes d'inscription ou n'octroyer à certains clients qu'un accès restreint à ePostSelect.

#### 2.2 Adresse e-mail et accès internet

Pour utiliser ePostSelect, le client a besoin d'une adresse e-mail et d'un accès internet à travers un navigateur usuel sur le marché (p.ex. sur PC, tablette tactile ou smartphone).

#### 2.3 Option IncaMail

Au cours de la procédure d'inscription, le client se voit offrir la possibilité de créer un compte IncaMail en activant la case d'acceptation des « Conditions générales IncaMail ».

IncaMail est un service de la Poste permettant d'envoyer des e-mails confidentiels de manière sûre et traçable, gratuit pour le destinataire des messages. L'envoi est en revanche payant. Une inscription ultérieure à IncaMail reste possible en tout temps.

#### 2.4 Information sur le droit de révocation

L'**information sur le droit de révocation** ci-dessous s'adresse à tous les consommateurs qui, au moment de l'inscription à ePostSelect, ont indiqué un lieu de résidence habituelle en Allemagne :

#### Droit de révocation

**Vous pouvez révoquer votre acceptation du contrat sous forme textuelle (p.ex. lettre, télécopie, courriel), sans indication de motifs, dans un délai de 14 jours. Le délai commence à courir dès la réception de la présente information sous forme textuelle, mais au plus tôt à la conclusion du contrat et uniquement si nous avons satisfait à nos obligations d'information énoncées à l'art. 246 par. 2 en relation avec le par. 1 al. 1 et 2 EGBGB ainsi qu'aux obligations qui nous incombent en vertu du par. 312g al. 1, 1<sup>ère</sup> phrase, BGB en relation avec l'art. 246 par. 3 EGBGB. Le délai est préservé dès lors que la révocation a été envoyée en temps utile.**

La révocation doit être adressée à :

La Poste Suisse  
Swiss Post Solutions - SPS13  
Sägereistrasse 25  
CH - 8152 Glattbrugg  
[helpdesk@swisspost.com](mailto:helpdesk@swisspost.com) Objet : ePostSelect

#### Conséquences de la révocation

**En cas de révocation valable, il y a lieu de restituer les prestations reçues de part et d'autre et de remettre les éventuels profits qui en découlent (p.ex. intérêts). Si vous n'êtes pas en mesure de nous restituer la prestation reçue ou de nous remettre les profits (p.ex. avantages d'usage), si vous ne pouvez vous exécuter que partiellement ou alors si vous rendez la chose dans un état altéré, vous devrez nous verser une indemnité correspondante. Cela peut avoir pour conséquence que vous deviez tout de même exécuter les obligations de paiement pour la période précédant la révocation. Les obligations pour le remboursement de paiements doivent être exécutées dans les 30 jours. Le délai commence à courir pour vous dès l'envoi de votre déclaration de révocation et pour nous, à la réception de celle-ci.**

#### Avertissement

**Votre droit de révocation s'éteint de manière anticipée si le contrat est entièrement exécuté par les deux parties à votre demande, avant l'exercice du droit de révocation.**

**Fin de l'information sur le droit de révocation.**

### 3. Descriptif des prestations

#### 3.1 Expéditeur

Est un expéditeur toute personne physique ou morale qui fait transmettre un envoi au client par le biais d'ePostSelect (message sous forme textuelle). Pour la transmission via ePostSelect, l'expéditeur se trouve

dans une relation contractuelle avec la Poste ou avec une société du groupe Poste. Les envois d'autres expéditeurs ne peuvent être reçus à travers ePostSelect. Le nombre d'expéditeurs participant à ePostSelect est illimité et peut changer en tout temps.

Le client prend connaissance du fait que l'expéditeur reste libre dans le choix du canal d'expédition et qu'il peut aussi choisir d'autres voies d'expédition que celle d'ePostSelect.

### 3.2 Détermination du mode de réception

Le client transmet l'envoi à la Poste, sous forme électronique, en indiquant l'adresse postale du client. Le client indique en outre pour les canaux « courrier postal » et « électronique » un mode d'expédition spécifique à appliquer (courrier postal / courrier ordinaire ; courrier postal / IncaMail confidentiel ; courrier postal avec justificatif de distribution / IncaMail recommandé). En principe toutefois, le client décide à l'aide des paramètres de son profil si les envois devront, à l'avenir, être envoyés sous forme « électronique » ou par « courrier postal ». Le mode d'expédition choisi par l'expéditeur est alors appliqué. Schématiquement, cela donne le tableau suivant :

Média choisi par le client	Papier	Électronique
Média choisi par l'expéditeur	Courrier postal	E-mail ordinaire IncaMail confidentiel
	Courrier postal avec justificatif de distribution ou lettre recommandée	IncaMail recommandé

En Suisse, le mode d'expédition sur papier dépend de l'offre actuelle de la Poste et, hors de Suisse, de l'offre du pays concerné.

### 3.3 ePostSelect pour les appareils à interface web classiques et mobiles

La Poste permet au client d'accéder aux sites internet d'ePostSelect tant à travers une interface web classique que par le biais d'une interface web pour appareils mobiles (p.ex. smartphones, tablettes tactiles) avec un écran au format 2:3.

La version mobile d'ePostSelect permet en outre au client une activation rapide à l'aide de codes bidimensionnels (QR Code de l'entreprise DENSO WAVE Incorporated), qui sont envoyés par la Poste. Un descriptif détaillé de cette fonctionnalité peut être consulté dans l'aide en ligne sur ePostSelect.

### 3.4 Paramètres par défaut et réglage des préférences du destinataire

**Le client prend connaissance et accepte expressément que les nouveaux expéditeurs ajoutés après l'inscription (cf. chiffre 3.1 ci-dessus) qui utilisent aussi ePostSelect pour**

### **l'acheminement de leurs envois se voient attribuer par défaut le mode d'expédition « électronique » dans le profil du client.**

Le client peut modifier en tout temps ses préférences de réception par expéditeur. Si l'expéditeur envoie différents types de document (p.ex. décompte de salaire et journal interne), le client peut en outre décider quel type de document il souhaite recevoir par chaque expéditeur sous forme électronique ou par courrier postal.

### 3.5 Pluralité d'adresses postales

Il est possible que différents expéditeurs écrivent l'adresse postale du client de différentes manières. Le client doit parcourir la procédure d'activation pour chaque formulation de son adresse postale. Il reçoit donc pour chaque nouvelle variante un code d'activation différent, par courrier postal. Une fois le code d'activation saisi, l'adresse postale correspondante est attribuée au compte du client. Le client est par conséquent tenu de protéger les codes d'activation de l'accès, en les mettant hors de portée des personnes non autorisées. La durée de validité du code d'activation est déterminée par l'expéditeur et non par la Poste mais elle s'élève à 30 jours au plus. Si le client renonce à l'activation de variantes de son adresse, il continue de recevoir les envois à ladite adresse par courrier postal et à chaque fois, avec un nouveau code d'activation.

Le client peut voir en tout temps dans son profil sur ePostSelect, à l'onglet « Adresses », la liste des adresses postales employées par les expéditeurs. À l'onglet « Expéditeurs », le client peut activer ou désactiver à tout moment l'expédition électronique, pour chaque expéditeur.

### 3.6 Réserve concernant la remise par courrier postal

La Poste s'efforce de tenir compte des préférences du client. Elle remet les envois conformément au contrat entre l'expéditeur et la Poste. Elle a cependant le droit, dans le sens d'une possibilité de contournement, d'opter si nécessaire, dans le cas concret pour la remise par courrier postal, même lorsque le client a choisi dans son profil la remise électronique. Le client ne peut alors faire valoir aucun droit contre la Poste.

Si la remise d'un e-mail au client ne fonctionne pas, le client reçoit l'envoi par courrier postal. Il est alors informé dans une notice de l'échec de la remise électronique ainsi que des raisons possibles (p.ex. case postale électronique surchargée ou adresse e-mail désactivée).

Le client reconnaît par conséquent que même lorsque les préférences de récepteur sont réglées sur « électronique », ePostSelect peut dans le cas concret aussi envoyer un courrier postal.

### 3.7 Raccordement à IncaMail

Si le client a choisi pour le canal d'expédition électronique le mode d'expédition IncaMail, la remise est effectuée ainsi, pour autant que le client ait activé le canal de distribution « électronique » et qu'il dispose d'un compte IncaMail sur l'adresse e-mail qu'il a saisie sur ePostSelect. L'envoi est ensuite remis par IncaMail conformément au contrat IncaMail du client.

Si le client ne dispose pas d'un compte IncaMail sur son adresse e-mail, sur ePostSelect, il reçoit un message crypté de la Poste qu'il ne peut lire qu'après s'être inscrit à IncaMail. Sans l'inscription gratuite à IncaMail, le client ne peut cependant pas lire le contenu d'un IncaMail. L'expéditeur étant celui qui détermine le mode d'expédition conformément au chiffre 3.2, un IncaMail ne peut pas non plus être reçu par le client à travers un autre mode d'expédition.

Le client prend connaissance du fait que les comptes IncaMail correspondent toujours à une adresse e-mail déterminée et ne peuvent être transférés à une autre adresse e-mail. Si le client modifie son adresse e-mail dans son profil ePostSelect, il doit en principe créer un nouveau compte IncaMail. La création d'un nouveau compte IncaMail, en cas de modification de l'adresse e-mail sur ePostSelect, n'est toutefois pas nécessaire, que si le client a créé un compte IncaMail dans le cadre de l'inscription normale à ePostSelect (et non par connexion via un site tiers) ; dans ce cas, un nouveau compte IncaMail est créé automatiquement. L'aide en ligne contient des informations détaillées à ce sujet, en particulier au sujet du changement d'adresse e-mail en cas de connexion via un site tiers.

### 3.8 Inscription et connexion rapides au moyen de la connexion via un site tiers

Si le client dispose d'un compte Google ou Facebook, il peut l'utiliser pour s'inscrire sur ePostSelect et se connecter ultérieurement par le biais de cette plateforme.

Dans le cadre de cette possibilité d'inscription et de connexion, la Poste se renseigne auprès du fournisseur tiers concerné sur l'adresse e-mail et le pays de provenance du client. En cas de connexion via un site tiers, les informations recueillies seront montrées au client, aux fins de son approbation préalable, lors de l'inscription à ePostSelect.

La Poste n'a aucune relation avec Google ou Facebook. Elle ne fait que mettre à disposition la technologie d'identification de ces fournisseurs de connexion via un site tiers et elle n'assume aucune responsabilité pour leurs services. Le client est tenu de s'informer au préalable du mode de fonctionnement de cette forme d'inscription et de connexion et il en fait usage sous sa propre responsabilité. L'aide en ligne d'ePostSelect contient aussi une description relative à la connexion via un site tiers.

Le client peut également s'inscrire et se connecter avec une Post SuisseID.

### 3.9 Disponibilité d'ePostSelect

La Poste garantit une disponibilité de service de la plateforme ePostSelect d'au moins 99% par an (7x24h), sous réserve de la mise hors service pour travaux d'entretien. Cette disponibilité est calculée par addition des différentes interruptions. Les heures durant lesquelles le service ne fonctionne pas en raison de problèmes techniques ou d'événements échappant au contrôle de la Poste (p.ex. force majeure, faute de tiers) ne sont pas prises en compte. La Poste ne peut en particulier assumer aucune garantie pour la disponibilité de l'Internet.

Les travaux d'entretien peuvent être exécutés quotidiennement, sans préavis, hors des heures de bureau. Les heures de bureau sont du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 CET.

### 3.10 Perte du mot de passe

En cas de perte du mot de passe, le client a la possibilité de le réinitialiser en introduisant son adresse e-mail dans le masque de saisie prévu à cet effet.

### 3.11 Information détaillée dans l'aide en ligne

Le client peut en tout temps avoir recours à l'aide en ligne sur ePostSelect, qui présente en détail le fonctionnement d'ePostSelect, avec des illustrations explicatives.

## 4. Obligations du client

Le client s'engage à ne pas violer d'obligations contractuelles ou légales lors de son utilisation d'ePostSelect. **Le client est responsable de la conservation diligente, de l'utilisation correcte et de la qualité de son mot de passe, ainsi que de la conservation diligente des codes d'activation.** Il modifie son mot de passe immédiatement s'il sait ou s'il soupçonne qu'une personne non autorisée pourrait en avoir eu connaissance ou y avoir eu accès.

Le client est en particulier lui-même responsable de la prise de connaissance des envois en temps utile ainsi que de la conservation et de l'enregistrement de ceux-ci.

## 5. Gratuité pour le client

L'utilisation d'ePostSelect est gratuite pour le client.

## 6. Fin du contrat

### 6.1 Désactivation, blocage, résiliation ou suppression du compte

Le client peut désactiver son profil en tout temps à l'onglet « Paramètres ». Il peut réactiver son compte pendant une durée d'une année.

La Poste peut, en tout temps, bloquer provisoirement ou définitivement l'accès au compte du client en présence d'indices concrets selon lesquels le client viole dans le cadre de l'utilisation de son compte le droit en vigueur ou ses obligations énoncées dans les présentes conditions générales. Dans ce cas, le fournisseur de service informe le client du blocage par e-mail. Il en va de même en cas de levée du blocage.

La Poste peut en outre résilier la relation contractuelle par écrit ou par e-mail moyennant un préavis de 10 jours pour la fin d'un mois.

Si le compte reste désactivé ou bloqué durant plus d'une année, il est supprimé par la Poste.

## **6.2 Conséquences de la désactivation, du blocage, de la résiliation ou de la suppression du compte**

La désactivation, le blocage, la résiliation ou la suppression du compte ont pour conséquence que le client ne peut recevoir les envois transmis via ePostSelect que par courrier postal et qu'il ne dispose plus du canal de distribution électronique.

En cas de réactivation du compte, les envois reçus dans l'intervalle ne sont pas disponibles en plus sous forme électronique.

## **7. Effets juridiques d'ePostSelect**

Le client prend connaissance du fait que la remise de messages électroniques (e-mail, IncaMail) ou en format papier peut entraîner des conséquences juridiques. Ainsi par exemple, la date de remise d'un envoi peut déclencher un délai de résiliation. Les effets juridiques sont déterminés par la législation applicable et par la pratique des tribunaux. Il incombe au client de s'informer au préalable des effets juridiques des messages transmis via ePostSelect et en particulier des exigences de remise et de forme des éventuels envois-réponse.

Le client prend connaissance du fait que certains messages doivent porter une signature écrite pour déployer des effets juridiques, de sorte qu'en l'absence de celle-ci, des exigences de forme contractuelles ou légales ne sont éventuellement pas être satisfaites, en conséquence de quoi le message ne déclenche pas les effets juridiques voulus.

## **8. Recours aux services de tiers**

La Poste peut en tout temps faire appel à des tiers pour fournir ses prestations.

## **9. Protection des données, secret des postes et des télécommunications ; consentement à la conservation et à la transmission des données**

**Le client prend connaissance du fait que les informations qu'il fournit sur ePostSelect sont conservées par la Poste sur le territoire suisse et y consent. Ces informations ne sont pas**

**transmises aux expéditeurs, hormis son adresse e-mail dans le cas ci-après.**

**L'expéditeur n'est informé de l'adresse e-mail du client, saisie sur ePostSelect et du fait que cette adresse e-mail correspond à son adresse postale que s'il a sélectionné le mode d'expédition « IncaMail recommandé », parce que l'expéditeur reçoit dans ce cas un quittance électronique contenant l'adresse e-mail du client et le statut de client IncaMail. Aucune autre information sur le client n'est communiquée à l'expéditeur. Le client consent à cette divulgation de l'adresse e-mail à l'expéditeur (qui comprend l'indication du statut de client et du lien entre cette adresse e-mail et l'adresse de courrier électronique du client).**

**Le client peut empêcher cette communication et révoquer son consentement, en désactivant le mode d'expédition « électronique » dans son profil pour une partie ou l'ensemble des expéditeurs. Le paramètre par défaut pour les nouveaux expéditeurs ajoutés à ePostSelect est « électronique » (cf. chiffre 3.4).**

**Le client consent en outre à la transmission de ses données anonymisées aux expéditeurs.**

**La Poste et les tiers auxquels elle fait appel pour exécuter les prestations traitent les données conformément à la législation suisse sur la protection des données ainsi qu'au secret des postes et des télécommunications en droit suisse.**

## **10. Responsabilité**

La Poste répond du dommage qu'elle cause par sa faute dans la relation contractuelle. En cas de dommage matériel ou patrimonial, la responsabilité de la Poste est exclue en cas de négligence légère, sauf en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle. La Poste ne répond en outre pas du fonctionnement correct de systèmes de tiers, notamment d'Internet, des logiciels utilisés par le client ni du service de courrier électronique ou de connexion via un site tiers utilisé par le client. Cette restriction de responsabilité s'applique également à l'égard des auxiliaires de la Poste. Elle ne s'applique pas aux dommages consécutifs à une lésion corporelle, à un décès ou à une atteinte à la santé d'une personne, ni aux prétentions fondées sur la responsabilité en raison des produits.

Le client répond des dommages subis par la Poste ou des tiers suite à son utilisation abusive (contraire au contrat ou au droit) d'ePostSelect. Le client s'engage à dédommager entièrement la Poste dans l'éventualité où des tiers feraient valoir directement contre celle-ci des prétentions en lien avec une utilisation abusive et fautive d'ePostSelect par le client. La Poste informe le client sans délai, lorsque de telles prétentions sont invoquées à son encontre.

### **11. Modification des conditions générales**

La Poste se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales en tout temps. Les conditions générales modifiées sont notifiées au client par e-mail avec un délai de préavis minimal de 20 jours, mises en ligne sur le site web d'ePostSelect et publiées à [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg). Les conditions générales modifiées sont applicables, à moins que le client ne s'oppose à la modification au cours du délai de préavis. En cas d'opposition, la Poste est en droit de résilier la relation contractuelle existante, à titre extraordinaire.

### **12. Clause salvatrice**

Si des dispositions particulières du présent contrat s'avèrent invalides ou contraires au droit, cela n'affecte pas la validité du contrat. La disposition invalide sera dans ce cas remplacée par une disposition efficace lui correspondant le plus possible sur le plan économique, pour autant qu'aucune disposition de protection des consommateurs ne s'y oppose.

### **13. For**

Le for est à Berne.

En cas de litiges en lien avec des contrats conclus avec des consommateurs, le tribunal compétent pour les actions du client est celui du domicile ou du siège de l'une des parties et pour les actions de la Poste, le tribunal au domicile ou au siège de la partie défenderesse. Sont des contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur une prestation destinée aux besoins personnels ou familiaux du client.

Pour les clients domiciliés ou sis hors de Suisse, le for de la poursuite ainsi que le for judiciaire exclusif pour toutes les procédures est Berne, si le client est un commerçant.

### **14. Droit applicable**

La relation contractuelle est exclusivement régie par le droit suisse.

### **15. Adresse de contact ePostSelect**

Une adresse de contact à la Poste est indiquée sur le site web d'ePostSelect.