

CONDITIONS GÉNÉRALES PMEPLUS

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales PMEPlus (ci-après CG) régissent les relations d'affaires entre le client, respectivement le client expéditeur, et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec l'utilisation de la plate-forme PMEPlus et les prestations associées (ci-après «PMEPlus»).

Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux hommes qu'aux femmes ou à des groupes de personnes.

Ces CG complètent les CG «[Centre clientèle](#)» et les CG «[Login centre clientèle](#)». En cas de contradictions, les CG prévalent. Les CG sont complétées par les réglementations de la feuille de conditions et du manuel de l'utilisateur. La distribution de lettres physiques est régie par les CG «Services postaux» pour la clientèle commerciale ou privée. Les CG mentionnées sont disponibles sur www.post.ch/cg.

2. Conditions de participation et d'utilisation

2.1 Généralités

L'inscription et l'utilisation du service «PMEPlus» suppose que le client expéditeur dispose d'une adresse postale valable en Suisse, d'une adresse e-mail ainsi que d'un accès à Internet au moyen d'un navigateur Internet courant. «PMEPlus» est conçu pour des volumes d'impression moyens.

2.2 Enregistrement

Afin de pouvoir profiter du service «PMEPlus», le client expéditeur doit être inscrit pour les services du «Login Centre clientèle» en tant que client commercial et s'inscrire pour l'utilisation du service «E-Post Business».

Après l'enregistrement réussi et la signature de la feuille de conditions, le client expéditeur est activé par la Poste et peut se connecter au service.

La Poste est libre de refuser une demande d'inscription sans indication de motifs.

3. Description de la prestation

3.1 «PMEPlus»

«PMEPlus» est l'une des possibilités offertes pour expédier des envois par voie électronique, et convient à un volume quotidien moyen et aux envois en nombre. L'exigence minimale est de 50 000 envois par an.

3.2 Client expéditeur

Le «client expéditeur» est toute personne physique ou morale qui fait transmettre des messages (ci-après: «envois») à un tiers par l'intermédiaire du service «PMEPlus».

3.3 Client destinataire et destinataire

Les «clients destinataires» sont les clients inscrits au service «E-Post Office» via le «Login Centre clientèle». Les clients destinataires peuvent choisir par quel canal de réception ils souhaitent recevoir les envois expédiés au moyen du service «PMEPlus», parmi les canaux suivants:

de manière physique sous forme de «lettre»;
de manière électronique sur le portail «E-Post Office» («distribution portail», «électronique»).

Les «destinataires» sont toutes les personnes qui ne sont pas inscrites au service «E-Post Office».

De plus amples informations sur «E-Post Office» sont disponibles sur www.poste.ch/epostoffice.

3.4 Préparation de l'envoi et octroi de licence

La transmission électronique des envois à la Poste a lieu selon l'une des variantes décrites dans le manuel de l'utilisateur.

La Poste octroie au client expéditeur un accès à l'interface, non exclusif et non transmissible, aux fins de transmission de données.

Si des modifications techniques sont apportées qui impactent le type de transmission de données requis ou qui exigent d'autres contenus en matière de caractéristiques de gestion du traitement, ces dernières sont communiquées au plus tôt au client expéditeur.

3.5 Production d'envois physiques

Les envois qui ne sont pas transmis par voie «électronique» (cf. chiffre 3.3) sont produits et distribués par la Poste.

3.5.1 Les coûts relatifs à la production physique sont fixés

dans une feuille de conditions. Les coûts relatifs à l'affranchissement se basent sur les conditions applicables au client expéditeur. Les envois prioritaires (Courrier A, Courrier A+, R) livrés jusqu'à 14h00 sont produits et déposés le même jour. En cas de circonstances exceptionnelles, la production et le dépôt dans les délais ne peuvent pas être garantis. Pour tous les autres envois et les envois livrés après 14h00, la Poste se réserve le droit de produire les mandats seulement le jour suivant, dans la mesure où la charge de travail l'exige.

3.6 Signature numérique

Sur mandat du client expéditeur, les envois pour lesquels le client destinataire a choisi le canal 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 éventuel apporté ultérieurement au fichier.

3.7 Fonction supplémentaire Contrôle d'adresses

Le client expéditeur peut en outre charger la Poste d'effectuer un contrôle de l'adresse du destinataire. Le service «Contrôle d'adresses» répond, en cas de contrôle réussi de l'adresse du destinataire, par le statut QSTAT 1 (personne trouvée) et QSTAT 3 (entreprise trouvée). Les corrections faites sur les éléments d'adresse sont intégrées. En cas d'absence de concordance, le statut dans la réponse reste vide.

La Poste n'a aucune influence sur l'exhaustivité et la qualité des données de référence, car celles-ci dépendent de la participation des autorités et des particuliers. Elle exclut ainsi toute garantie quant à l'exhaustivité, à l'actualité et à l'exactitude des données de référence, notamment pour ce qui concerne la délivrabilité des envois aux adresses actualisées. La Poste n'évalue pas elle-même les adresses.

3.8 Garantie

- 3.8.1 La période de fonctionnement du système «PMEPlus» pour la transmission des données d'ordre couvre en principe 7j/7 et 24h/24. Toute transmission est exclue pendant les périodes de maintenance selon le paragraphe suivant.
- 3.8.2 Le client expéditeur est informé au préalable par e-mail des heures de maintenance et de service.
- 3.8.3 La Poste ne garantit ni l'absence d'interruption de la disponibilité du système, ni un certain volume de disponibilité ou la disponibilité à un moment défini.
- 3.8.4 La Poste ne garantit ni le succès de la connexion ni le fonctionnement de la transmission de données entre le système du client expéditeur et la Poste.
- 3.8.5 Si l'expédition d'un envoi électronique s'avère impossible pour des raisons techniques ou en raison d'erreurs provoquées par le client expéditeur, l'envoi est alors expédié de

manière physique sous la forme d'un envoi «e-reprint». Les envois e-reprint sont produits par la Poste. Les frais de production et de port de ces envois sont à la charge de la Poste.

3.9 Assistance

Les données de contact et les heures de support sont consultables via le lien suivant: <https://developer.post.ch/en/kmu-plus>

3.10 Informations complémentaires

Des informations complémentaires sur «PMEPlus» sont accessibles via le site Internet <https://developer.post.ch/en>.

4. Services du client expéditeur

4.1 Généralités

Le client expéditeur est tenu d'observer toutes ses obligations contractuelles et légales dans le cadre de l'utilisation du service «PMEPlus», et en particulier celles découlant des CG «Login Centre clientèle» et des CG Centre clientèle.

4.2 Spécifications des documents

Le client expéditeur s'engage en outre à fournir ses données conformément aux indications de la Poste. Les spécifications sont consultables sur le site Internet <https://developer.post.ch/en>.

4.3 Paiement

Le client est tenu de payer dans les délais les prestations utilisées.

4.4 Contrôle d'adresses

Si le client expéditeur utilise la fonction supplémentaire Contrôle d'adresses, les dispositions suivantes s'appliquent en outre:

Les adresses des destinataires devraient être complètes. Le prérequis pour l'examen est la communication d'une adresse de particulier ou d'entreprise complète (nom et prénom ou nom de l'entreprise, rue, numéro de bâtiment, NPA et lieu) se situant dans la zone de tolérance admissible.

La mise à disposition, la vente ou la fourniture d'un accès, quel qu'il soit, aux résultats du contrôle d'adresses à d'autres tiers sont expressément interdits. Sont notamment considérés comme des tiers la maison mère, les sociétés partenaires, les filiales et les sociétés affiliées ainsi que les entreprises de l'expéditeur liées au groupe de manière générale.

5. Prix et modalités de paiement

5.1 Rémunération

L'expédition d'envois via le service «PMEPlus» est payante pour le client expéditeur. L'offre et les prestations complémentaires en option ainsi que les frais associés sont fixés dans une feuille de conditions. Les prix calculés sont conformes aux quantités indiquées par le client expéditeur. Si le volume se révèle inférieur au volume fixé, la Poste se réserve le droit d'augmenter les prix pour le mois suivant, avec droit de résiliation immédiat du client expéditeur.

5.2 Modalités de paiement

Les prestations payantes sont facturées au client expéditeur dans le cadre de la facturation mensuelle aux clients commerciaux. Le montant de la facture doit être payé dans un délai de 30 jours. Tout rappel pour non-paiement sera facturé au client à hauteur de CHF 20.– par rappel, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement du client, un intérêt moratoire annuel de 5% du montant dû lui est facturé. La Poste se réserve le droit de céder les montants facturés non payés pour lesquels le rappel est resté infructueux, à une entreprise chargée du recouvrement.

6. Blocage de l'accès

La Poste est en droit de bloquer l'accès du client expéditeur à «PMEPlus» sans avertissement et sans frais subséquents, de façon temporaire ou permanente, si le client expéditeur viole les présentes CG ou les CG mentionnées au chiffre 1, si une utilisation abusive est suspectée, si la sécurité du système n'est plus garantie ou si le client expéditeur est en demeure de payer factures. En outre, la Poste peut prendre des mesures pour empêcher toute utilisation abusive, notamment le blocage temporaire du login client et de l'accès aux services en ligne et aux applications, sans avertissement préalable. Le blocage et son éventuelle levée sont notifiés au client expéditeur par e-mail.

7. Durée, résiliation

Le contrat conclu pour le service «PMEPlus» est à durée indéterminée. Le client expéditeur peut le résilier à tout moment, avec effet immédiat. La Poste peut résilier le contrat sans indication de motifs, moyennant un préavis de 30 jours.

La résiliation du service «PMEPlus» n'entraîne pas automatiquement la résiliation du login (CG «Login Centre clientèle» et CG Centre clientèle).

8. Effets juridiques de «PMEPlus»

Les effets juridiques déployés par les envois effectués par l'intermédiaire du service «PMEPlus» dépendent de la législation et de la pratique judiciaire. L'utilisation du service «PMEPlus», notamment à des fins de préservation des délais, a ainsi lieu exclusivement aux risques et périls du client expéditeur.

S'agissant du respect des délais, il convient de tenir compte du fait que des retards peuvent survenir lors d'une transmission électronique. En cas de retard prolongé ou de non-distribution, un e-reprint sera déclenché conformément au chiffre 3.8.5.

Le client expéditeur prend acte que certaines déclarations (de volonté) doivent respecter certaines exigences de forme légales, comme p. ex. la forme écrite simple (signature manuelle). Le non-respect de l'exigence de forme peut entraîner la nullité de la déclaration de volonté concernée.

9. Protection des données, secret des postes et des télécommunications

9.1 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, de la loi sur la poste et du secret des postes et des télécommunications en vigueur en Suisse. Elle protège les données de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, et les traite de manière confidentielle.

Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans la mesure requis pour l'exécution du contrat.

Chacune des parties s'engage à signaler sans délai à l'autre partie toute atteinte à la protection des données, dans la mesure où celle-ci affecte l'autre partie.

Les parties font endosser à leur personnel ainsi qu'aux autres auxiliaires, les obligations résultant du présent chiffre. Les parties s'engagent à se soutenir mutuellement afin de pouvoir garantir immédiatement le respect des droits concernés.

La Poste exploite exclusivement le service «PMEPlus» depuis des centres informatiques situés en Suisse.

Les données de connexion et les données du journal sont conservées durant 400 jours, pour des raisons de révision.

9.2 Responsabilité du client

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

9.3 Autre déclaration relative à la protection des données

La déclaration de protection des données disponible à l'adresse web www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.

9.4 Recours à des tiers (sous-traitants)

Le client consent à ce que la Poste ait recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et qu'elle mette 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 prestataires de services.

10. Responsabilité

Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites de la loi.

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.

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 de 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 de la loi – lors de dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion 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.

11. Modification des CG

La Poste peut modifier les CG «PMEPlus» et la prestation à tout moment ou interrompre cette dernière. À moins d'une urgence, les modifications sont communiquées au préalable 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 d'affaires avec effet immédiat.

12. Clause de sauvegarde

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. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le mieux des intentions initiales, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

13. Droit applicable et for

Le contrat est régi par le droit suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est exclue.

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

14. Forme de publication

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.

© La Poste CH SA, Décembre 2019