

CONDITIONS GÉNÉRALES

«CENTRE CLIENTÈLE» (CG CC) sur www.poste.ch

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales «Centre clientèle» (ci-après CG CC) définissent les règles applicables au contrat conclu entre les clients et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne; ci-après la Poste) concernant l'utilisation du Centre clientèle via www.poste.ch (ci-après le Centre clientèle), du Centre clientèle via une application de la Poste pour smartphones (ci-après «l'application»), et des prestations de la Poste accessibles via le Centre clientèle (ci-après les services en ligne).

2. Conditions de participation et d'utilisation

Pour ouvrir un compte client, le client doit s'inscrire au Centre clientèle sur www.poste.ch ou par le biais d'un service en ligne ou d'une application de la Poste. Pour que l'inscription aboutisse, il est nécessaire d'être titulaire d'une SwissID. L'inscription à SwissID et son utilisation relèvent de la responsabilité du client et reposent exclusivement sur les conditions générales du prestataire SwissSign AG. Les détails y afférents sont disponibles sur le site www.swissign.com. La Poste ne communique aucune donnée client à SwissSign pour l'utilisation de la SwissID. La transmission par le Service à la clientèle de la Poste des demandes concernant SwissID à SwissSign AG en vue de leur traitement et d'une réponse directe fait exception. La Poste peut refuser l'ouverture d'un compte client sans indication des motifs. L'accès aux services en ligne et applications de la Poste protégés par un login est subordonné à l'existence d'un compte utilisateur dans le Centre clientèle. Le login lui-même s'effectue à l'aide de SwissID.

3. Obligations du client

3.1 Obligations de diligence générales

Il convient de conserver avec toutes les précautions de rigueur et en lieu sûr les éléments d'authentification requis pour l'accès au Centre clientèle et de ne les divulguer à personne.

Si des tiers autorisés (ci-après les utilisateurs) se voient également octroyer l'accès au compte utilisateur, le client répond de leurs actes comme des siens. Il doit en outre à veiller à ce que ces tiers protègent leurs éléments d'authentification individuels conformément aux obligations de diligence et s'assurer que tous les utilisateurs de son compte client respectent les présentes CG CC.

Le client est tenu, lors de toute utilisation, de fournir des renseignements complets et véridiques, de mettre à jour ces renseignements et de rectifier immédiatement toute erreur. En s'inscrivant, le client confirme être apte ou agir avec le consentement de son représentant légal.

3.2 Obligation de déclaration

Si le client ou l'utilisateur a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé a ou pourrait avoir accès à son compte client auprès de la Poste, il est tenu d'en aviser immédiatement le Contact Center de la Poste (login@poste.ch) et de prendre par lui-même toute mesure de protection appropriée

En outre, le client doit signaler aussi rapidement que possible au Contact Center de la Poste (login@poste.ch) toute éventuelle panne ou tout éventuel dérangement du système. Le client supportera les coûts de réparation dès lors que les causes de ce dérangement sont imputables à un vice ou une erreur de l'équipement utilisé par le client.

3.2.1 Système propre au client, mesures protection

Le client doit disposer d'un accès à Internet ainsi que des composants matériels et logiciels nécessaires, correctement configurés, notamment en vue de la disponibilité des moyens requis pour l'authentification. Les frais occasionnés sont à la charge du

client. Les frais nécessaires à l'intégration des données mises à disposition par le client sont à la charge de ce dernier. La Poste ne finance aucun travail de développement.

Le client doit entreprendre les mesures de protection nécessaires pour empêcher les intrusions non autorisées dans des systèmes tiers ou la propagation de virus. Il veille notamment à ce que les installations et appareils en sa possession, qui sont utilisés pour l'accès au Centre clientèle sur www.poste.ch, ainsi qu'aux services en ligne et aux applications, soient protégés contre les accès non autorisés et les manipulations.

3.3 Respect de règles juridiques

Le client s'engage à respecter la législation suisse et le cas échéant, les législations étrangères applicables selon la situation, lors de l'accès au Centre clientèle, aux services en ligne et aux applications. Sont notamment interdits les contenus et activités qui enfreignent les règles juridiques en vigueur (p.ex. le droit pénal, le droit de la personnalité, le droit de la propriété intellectuelle), qui revêtent un caractère dénigrant ou blessant, qui violent la sphère privée de tiers, qui constituent des envois publicitaires ou en nombre non demandés ou qui portent atteinte d'une manière ou d'une autre aux CG de la Poste ou aux intérêts de la Poste.

4. Blocage de l'accès

La Poste est en droit de bloquer l'accès du client au Centre clientèle, aux services en ligne et aux applications sans avertissement et sans frais subséquents, si le client enfreint les présentes CG CC ou les CG des services en ligne, 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, notamment le blocage temporaire de l'accès au Centre clientèle, aux services en ligne et aux applications sans avertissement préalable. Le client peut demander le déblocage auprès du Contact Center de la Poste (login@poste.ch).

5. Description de la prestation: Compte client et compte utilisateur

5.1 Services en ligne

Il est possible d'avoir recours à différentes prestations de la Poste par le biais des services en ligne ou des applications exclusivement dans le cadre des prescriptions d'utilisation correspondantes, qui sont précisées dans les conditions générales des services en ligne concernés et qui font partie intégrante du contrat conclu entre le client et la Poste.

La Poste peut, à tout moment et sans avoir obtenu le consentement préalable exprès du client, modifier, compléter ou suspendre ultérieurement les applications et les services en ligne existants. Les modifications correspondantes doivent être publiées conformément au chiffre XV.

5.2 Assistance du Contact Center

Sur instruction du client, des collaborateurs de la Poste dûment autorisés peuvent accéder au compte client ou au compte utilisateur pour traiter ses demandes.

5.3 Vérification

Avant de fournir certaines prestations, la Poste peut contrôler les indications du client. Elle peut notamment vérifier les adresses mail et postale, ainsi que les numéros de téléphone, à des fins de vérification de l'identité du client avant l'activation de son compte utilisateur par le biais de la notification d'un code et de la confirmation qui s'ensuit

- 5.4 Compte client et compte utilisateur
- 5.4.1 Compte client «privé»
Pour la clientèle privée, le compte client est attribué à la personne inscrite (client).
- 5.4.2 Compte client et compte utilisateur «commercial»
La première personne qui s'inscrit au Centre clientèle au nom d'une entreprise ou d'une association (le client) ouvre un compte «commercial» et obtient automatiquement à cet effet un compte utilisateur avec le rôle de super-administrateur (ci-après le compte client). Le compte client et tous les comptes utilisateurs subordonnés sont attribués au client. Le client doit veiller à ce que les utilisateurs respectent les présentes CG CC.
- La Poste ne contrôle d'aucune manière l'autorisation du superadministrateur ni son appartenance à l'entreprise concernée. La Poste décline toute responsabilité à cet égard. L'accès, l'utilisation (y compris l'octroi d'autorisation) et le suivi du compte relèvent de la responsabilité exclusive du client. La Poste décline toute responsabilité à cet égard.
- 5.4.2.1. Administrateurs et autorisations
- 5.4.2.1.1. Superadministrateur
Le superadministrateur peut enregistrer d'autres collaborateurs du client en tant que superadministrateurs. Les superadministrateurs peuvent notamment demander une relation de facturation et de nouveaux services en ligne pour le compte client et administrer ce compte client: enregistrer, supprimer et modifier des utilisateurs et octroyer des droits conformément aux chiffres suivants. Le superadministrateur a la possibilité de créer des comptes utilisateurs pour divers utilisateurs du compte client (ci-après le compte utilisateur).
- Les superadministrateurs sont tenus de veiller à ce que les utilisateurs soient informés des droits et obligations, notamment de l'obligation de diligence relative à l'utilisation du compte client et des services en ligne associés disponibles. Le superadministrateur peut limiter l'accès des utilisateurs à certains services en ligne. Si la relation de facturation a été mise en place sur le compte utilisateur, l'accès des utilisateurs peut être en plus également limité à certains numéros de débiteur.
- Si un superadministrateur quitte l'entreprise du client, celui-ci doit s'assurer de la désignation préalable d'un autre superadministrateur. Les utilisateurs qui quittent le client doivent immédiatement être supprimés par celui-ci.
- 5.4.2.1.2. Administrateur d'utilisateurs
Les personnes qui ont le rôle d'«administrateur d'utilisateurs» peuvent aussi créer et gérer de nouveaux comptes utilisateurs. Elles peuvent exclusivement les gérer en conformité avec les droits que le superadministrateur leur a octroyés.
- 5.4.2.1.3. Collaborateurs
Les personnes qui ont le rôle de «collaborateur» peuvent utiliser les services en ligne pour lesquels elles ont obtenu une autorisation d'un superadministrateur.
- 5.4.2.1.4. Utilisateurs techniques
Le client peut enregistrer des «utilisateurs techniques» pour l'utilisation de diverses interfaces de services en ligne de la Poste. Les utilisateurs techniques sont des comptes utilisateurs impersonnels attribués à un compte client déterminé.
- 5.4.2.1.5. Prestataires extérieurs à l'entreprise
Un superadministrateur peut accorder à des utilisateurs d'autres entreprises (prestataires) l'autorisation d'accéder à un compte client dès lors qu'une relation de facturation a été mise en place sur ce compte. Le prestataire peut utiliser les services en ligne du compte client conformément à l'autorisation accordée. Les éventuelles instructions sont données au nom du client. Les dispositions des chiffres III et VI ci-avant s'appliquent.
- 5.4.2.1.6 Administrateur de plusieurs comptes
Les utilisateurs d'une société mère (entreprise principale) peuvent être autorisés à accéder au compte d'une filiale (entreprise subordonnée) en tant qu'«administrateurs de plusieurs comptes».
- Les administrateurs de plusieurs comptes disposent toujours sur le compte client de l'entreprise subordonnée des pleins droits inhérents à tout superadministrateur.
- Les autorisations en tant qu'administrateur de plusieurs comptes peuvent être saisies et gérées par les superadministrateurs de l'entreprise subordonnée. En outre, les utilisateurs de l'entreprise principale peuvent demander l'autorisation en tant qu'administrateur de plusieurs comptes via la conseillère ou le conseiller à la clientèle de la Poste.

La condition pour obtenir cette autorisation d'accès est qu'une relation de facturation avec la Poste ait été mise en place sur le compte client de l'entreprise subordonnée et que l'entreprise principale de l'administrateur de plusieurs comptes y soit enregistrée en tant que société mère. Par ailleurs, l'utilisateur à autoriser doit être autorisé en tant que «superadministrateur», «administrateur d'utilisateurs» ou «collaborateur» sur l'entreprise principale.

La validation par un signataire autorisé de l'entreprise subordonnée est requise en plus. Les demandes correspondantes doivent être adressées à la conseillère ou au conseiller à la clientèle de la Poste.

Les actions de l'administrateur de plusieurs comptes sont imputées au client du compte sur lequel il opère. La Poste décline toute responsabilité pour les conséquences d'une autorisation portant sur plusieurs comptes.

- 5.5 Suppression de comptes utilisateurs et de comptes clients inactifs
Dans la mesure où aucune connexion n'a été établie avec succès sur un compte client pendant une période de 12 mois, la Poste peut supprimer le compte client ainsi que tous les comptes utilisateurs et autorisations associés sans information préalable

- 5.6 Modes de paiement
L'utilisation d'un service en ligne payant présuppose le règlement du montant dû avec l'un des modes de paiement acceptés par la Poste. Le client dispose des modes de paiement qui lui sont proposés par le service en ligne concerné. La Poste se réserve le droit d'entreprendre une vérification de solvabilité ou de mandater une entreprise tierce pour le faire. Les factures de la Poste sont, sauf indication contraire, payables sous trente jours suivant l'envoi au client. Tout rappel pour non-paiement est facturé au client CHF 20.– par rappel, en plus des autres frais de recouvrement, et les éventuels intérêts moratoires lui sont facturés à hauteur de 5% du montant dû. La Poste se réserve le droit de céder les montants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux à une entreprise chargée du recouvrement.

Tous les avoirs d'un compte client sont imputés au client et versés à lui seul, indépendamment des autres utilisateurs. Un avoir d'un compte commercial peut être reversé uniquement sur un compte entreprise du client et non sur un compte d'un autre utilisateur. Le client doit communiquer les informations correspondantes à la Poste. Les avoirs restants inférieurs ou égaux à CHF 5.– ne sont pas reversés. L'avoir restant doit être utilisé pendant le délai de résiliation conformément au chiffre X ou pendant le délai fixé par la Poste. Après l'expiration de ce délai ou en cas de suppression pour cause d'inactivité conformément au chiffre VI. 4., les avoirs restants inférieurs ou égaux à CHF 5.– deviennent irrévocablement la propriété de la Poste.

Des détails complémentaires sur les modes de paiement sont disponibles [ici](#).

6. **Disponibilité et interruptions**
La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue Centre clientèle, des services en ligne et des applications. 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.

La Poste s'efforcera 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.

7. **Recours à des tiers**
Le client accepte que la Poste recoure à des tiers pour fournir les prestations et que, à cet effet, les données des clients soient transmises dans la mesure où la collaboration l'exige. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires des services.

8. **Responsabilité**

- 8.1 Responsabilité de la Poste
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 les 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 (p.ex. 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 loi 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 – 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.

8.2 Responsabilité du client

Le client répond envers la Poste des dommages résultant sous une forme ou une autre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles, à moins qu'il ne prouve n'avoir commis aucune faute.

Le client s'engage à libérer la Poste de toute prétention de tiers résultant d'une utilisation du Centre clientèle via le site www.poste.ch, des services en ligne et des applications non conforme au contrat, illicite ou abusive. Cette libération inclut également l'obligation de prendre intégralement en charge les frais de défense juridique de la Poste (p.ex. frais de justice et d'avocat).

9. Protection et sécurité des données

Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect des dispositions de la législation suisse en matière de protection des données et de la loi sur la poste. Elle protège les données de ses clients par des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.

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.

Afin de proposer au client la meilleure prestation possible, des techniques d'analyse sont utilisées. La Poste peut comparer de telles données rendues anonymes avec des informations sur les utilisateurs provenant de tiers ou établir des statistiques et les communiquer à des tiers.

Pour permettre à la Poste d'élaborer une offre adaptée au marché, le client accepte qu'elle enregistre et utilise ses données d'utilisation à des fins d'études de marché, de conseil et de publicité.

Si la Poste a recours à des tiers pour fournir des prestations, elle est en droit de leur permettre d'accéder aux données requises à cet effet, étant entendu que ceux-ci sont soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données.

Dans des cas précis, certaines données personnelles (notamment les adresses) peuvent être transmises à des tiers dans la mesure où la loi le permet ou après obtention du consentement préalable du client ou dans le cadre des objectifs de traitement évoqués ci-avant.

Si le client traite des données relatives à des tiers dans le cadre de l'utilisation du Centre clientèle, des services en ligne ou des applications, il en assume l'entière responsabilité à leur égard.

La déclaration de confidentialité disponible à l'adresse www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees ainsi que les CG de chaque service en ligne complètent l'information relative au traitement des données à la Poste.

10. Durée et résiliation

Le contrat relatif à l'accès et à l'existence d'un compte utilisateur au sein du Centre clientèle est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par les deux parties moyennant un préavis d'un mois pour la fin d'un mois. Le client est tenu d'adresser la résiliation par e-mail à l'adresse login@poste.ch ou par écrit à l'adresse suivante: Poste CH SA, Contact Center, Wankdorffallee 4, 3030 Berne.

La dissolution du compte client engendre la disparition simultanée de l'autorisation d'utilisation des services en ligne et des fonctions auxquels le client peut exclusivement avoir recours en présence d'un compte client.

Demeurent réservés les offres à durée déterminée ou les cycles de facturation dont la dissolution n'est possible qu'après l'expiration de leur durée, ainsi que la résiliation avec effet immédiat pour juste motif.

11. Modification des CG

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 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. 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, tout contrat ou toute créance en résultant à des fins de recouvrement.

14. Droit applicable et for

Le contrat est régi par le droit suisse.

Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs restent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clients non domiciliés en Suisse.

15. Organe de conciliation

Avant de saisir le juge compétent, le client a la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation de PostCom pour régler le litige. Les coordonnées se trouvent sur le site www.ombud-postcom.ch/fr.

16. Forme 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.

© Poste CH SA, décembre 2017