

CONDITIONS GÉNÉRALES

«Login Centre clientèle» (CG LCC) sur www.poste.ch

I. Champ d'application et offre de prestations

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales «Login Centre clientèle» (ci-après «CG LCC») définissent les règles applicables au contrat conclu entre les clientes et les clients (ci-après «le client») et Poste CH SA (ci-après «la Poste») portant sur l'utilisation du login via www.poste.ch (ci-après «le login») ou via une application de la Poste pour smartphones (ci-après «l'application»), et des prestations de la Poste accessibles via le login (ci-après «les services en ligne»). Ces services en ligne sont utilisés conformément aux dispositions suivantes et aux exigences spécifiques propres à chacun d'eux.

2. Acceptation des CG

L'enregistrement entraîne l'acceptation des CG LCC par le client.

II. Inscription et accès au système

1. Inscription

Afin d'ouvrir un compte client et d'accéder aux services en ligne de la Poste protégés par un login, le client doit s'inscrire sur www.poste.ch ou par le biais d'un service en ligne ou d'une application de la Poste. Dans le cadre de cette inscription, la Poste envoie au client un code d'activation (lien) à l'adresse e-mail que ce dernier a indiquée. Le client doit activer son compte dans le délai indiqué à l'aide du lien de confirmation, sinon le compte est supprimé et l'inscription doit être à nouveau effectuée.

Le client est responsable du choix d'un mot de passe complexe (pas de mots de passe triviaux tels que «ASDF 1234», «lukas 72», etc.), qui correspond au niveau de protection requis pour son compte client.

La Poste est libre de refuser toute demande d'inscription sans avoir à en indiquer le motif.

2. Indications fournies par les clients

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 e-mail) et de rectifier immédiatement toute erreur. En s'inscrivant, le client

confirme être apte ou agir avec le consentement de son représentant légal.

3. Login

Une fois qu'il est inscrit, le client peut se connecter via le site Internet www.poste.ch ou directement via un service en ligne ou une application.

Une fois la connexion établie, le client reste connecté jusqu'à ce qu'il se déconnecte du service en ligne ou de l'application en question, ou bien jusqu'à ce que le système le déconnecte suite à une inactivité prolongée. Lors d'un accès ou à certains moments, le service en ligne peut demander au client d'introduire à nouveau son mot de passe.

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.

Après plusieurs tentatives de connexion infructueuses, le compte utilisateur est automatiquement bloqué. Le client peut demander le déblocage auprès du Contact Center Poste (serviceclientele@poste.ch) ou réinitialiser son mot de passe.

III. Obligations du client

1. Éléments d'authentification

Le client est responsable de la conservation consciencieuse des éléments d'authentification (nom d'utilisateur, mot de passe, e-mail contenant le lien, accès aux SMS, SuisseID, etc.). Il doit veiller à protéger son compte utilisateur contre tout accès abusif de la part de tiers. S'il autorise des tiers à accéder à son compte (ci-après «les utilisateurs»), il doit considérer leurs actes comme étant les siens et est tenu de veiller à ce qu'ils conservent séparément le nom d'utilisateur et le mot de passe et les protègent contre toute utilisation abusive. Le client doit s'assurer que tous les utilisateurs de son compte client respectent les présentes CG LCC.

2. Obligation de déclaration

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@poste.ch) et de modifier le mot de passe.

En outre, le client doit signaler aussi rapidement que possible au Contact Center Poste (serviceclientele@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. Contenus

Le client est responsable des contenus (photos, langue, informations) que lui ou un tiers transmet, soumet pour traitement ou rend accessible par le biais de son login ou des services en ligne. La Poste est en droit de transmettre les contenus et informations à des tiers et/ou de les supprimer, dès lors que cela est requis par la loi ou par des injonctions provenant d'autorités.

4. Système propre au client

Le client doit disposer d'un accès à Internet ainsi que des composants matériels et logiciels nécessaires, correctement configurés; il en assume les frais. 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 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 le login, les services en ligne et les applications, soient protégés contre les accès non autorisés et les manipulations.

5. Respect des règles juridiques

Le client s'engage à respecter les législations suisse et étrangères lors de l'utilisation du login, des services en ligne et des 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.

IV. Blocage de l'accès

La Poste est en droit de bloquer l'accès du client au login, aux services en ligne et aux applications sans avertissement et sans frais subséquents, si le client porte atteinte aux présentes CG LCC ou aux 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 du login et de l'accès aux services en ligne et aux applications sans avertissement préalable.

V. Assistance du Service à la clientèle

Sur instruction du client, des collaborateurs de la Poste autorisés en conséquence peuvent accéder au compte client ou au compte utilisateur conformément au chiffre VI pour traiter ses demandes.

VI. Compte client et compte utilisateur

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 rétablir ultérieurement les applications et les services en ligne existants. Les modifications correspondantes doivent être publiées conformément au chiffre XV.

2. 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. Pour certains services, la vérification peut avoir lieu par le biais de l'envoi d'un SMS sur un numéro de téléphone mobile.

3. Compte client et compte utilisateur

3.1 Compte client «privé»

Pour la clientèle privée, le compte client est attribué à la personne inscrite (le client).

3.2 Compte client et compte utilisateur «commercial»

La première personne qui s'inscrit au login 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 superadministrateur (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 LCC.

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.

3.2.1 Administrateurs et autorisations

3.2.1.1 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.

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 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.

3.2.1.4 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.

3.2.1.5 Prestataires extérieurs à l'entreprise

Un superadministrateur peut accorder à des utilisateurs d'autres entreprises (ci-après «les 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 ici.

3.2.1.6 Administrateur de plusieurs comptes

Les utilisateurs d'une société mère (ci-après «l'entreprise principale») peuvent être autorisés à accéder au compte d'une filiale (ci-après «l'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.

4. Suppression de comptes utilisateurs et de comptes clients inactifs

Dans la mesure où aucune connexion n'a été établie sur un compte client pendant une période de 12 mois, le titulaire de ce compte ainsi que tous les superadministrateurs du compte client concerné en sont informés par un e-mail envoyé à l'adresse enregistrée à la Poste et sont priés de mettre à jour les comptes utilisateurs.

Si malgré une information préalable, aucune connexion n'a été établie sur un compte client pendant une période de 14 mois, le compte client ainsi que tous les comptes utilisateurs et autorisations associés sont supprimés.

5. 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 des comptes entreprise du client et non sur un des comptes 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](#).

VII. Disponibilité et services fournis

1. Disponibilité du login, des services en ligne et des applications

La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue du login, 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.

2. Interruptions

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.

3. Prestations fournies par des tiers

La Poste peut totalement ou partiellement déléguer la fourniture de prestations à des tiers, sous réserve de la reprise des conditions d'utilisation pour la prestation proposée concernée. En s'inscrivant à l'application ou au service en ligne concerné, le client accepte les conditions d'utilisation et la communication de ses données au tiers partenaire, dès lors qu'elles sont nécessaires à la fourniture des prestations et/ou au recouvrement d'éventuels avoirs. Les tiers partenaires sont soumis de leur côté aux principes du présent chiffre VII.

VIII. Responsabilité

1. Responsabilité de la Poste

La Poste décline toute responsabilité envers le client ou des tiers pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat, à moins que celle-ci ne soit intentionnelle ou ne résulte d'une négligence grave. La Poste n'assume aucune responsabilité pour l'exactitude des données mises à disposition ni pour les dommages consécutifs qui en résultent, ni pour la perte de gains. La Poste n'assume également aucune responsabilité en cas de pannes éventuelles du login ou d'une prestation proposée. La responsabilité relative aux services en ligne utilisés est régie par les conditions générales conclues.

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 login, 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).

IX. Protection des données

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 et de la loi sur la poste. Elle protège les données de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles 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.

1.1 Études de marché, conseil à la clientèle et marketing

Pour permettre à la Poste d'élaborer une offre adaptée au marché, le client accepte qu'elle enregistre et utilise ses données personnelles à des fins d'études de marché (p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle) et de conseil.

Le client consent à ce que la Poste enregistre et utilise ses données personnelles à des fins de publicité.

Le client peut à tout moment et sans indication des motifs interdire à la Poste d'utiliser ses données personnelles, pour autant que cette utilisation ne soit pas nécessaire à la fourniture de la prestation. Pour l'exercice du droit de contestation, voir sous Droits des personnes concernées.

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.

1.2 Droits des personnes concernées

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.

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.

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.

1.3 Responsabilité du client

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 assume l'entière responsabilité à l'égard des personnes concernées.

1.4 Autres déclarations relatives à la protection des données

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

1.5 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 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.

X. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Les présentes CG LCC entrent en vigueur avec l'inscription effectuée conformément au chiffre II et sont conclues pour une durée indéterminée. L'inscription peut être résiliée à chaque fin de mois moyennant un préavis d'un mois. Le client est tenu d'adresser la résiliation par e-mail à l'adresse serviceclientele@poste.ch ou par écrit à l'adresse

suivante: Poste CH SA, Contact Center, Wankdorfallee 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 a recours sur la base de l'inscription pour le login.

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.

XI. Modification des CG

La Poste se réserve le droit de modifier à tout moment les CG LCC. La nouvelle version sera publiée sur le site Internet de la Poste (www.poste.ch/cg) suffisamment tôt avant son entrée en vigueur. Les CG LCC sont réputées être acceptées dès lors que le client s'est connecté et a continué d'utiliser les services en ligne et les applications. Toute contestation vaut résiliation du contrat et emporte automatiquement sa dissolution conformément au chiffre X.

XII. For

Le for est Berne. En cas de litige concernant des contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par le client et celui du domicile ou du siège du défendeur lorsque l'action est intentée par la Poste. Sont réputés être des contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur des prestations destinées à satisfaire les besoins personnels ou familiaux du client. Pour les clients dont le domicile ou le siège commercial se trouve à l'étranger, le for de la poursuite et le for exclusif pour toutes les procédures est Berne.

XIII. 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.

XIV. Droit applicable

Pour le reste, les rapports contractuels sont soumis au droit suisse.

XV. 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.

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.

© Poste CH SA, juin 2018