

# Conditions générales (CG)

## Login centre clientèle

- 1 Champ d'application**

Les présentes conditions générales «Login Centre clientèle» (ci-après «CG») définissent les règles applicables à la relation d'affaires entre les clientes/les clients et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») portant sur l'utilisation du login via [www.poste.ch](http://www.poste.ch) (ci-après «le login») et sur les fonctions générales du Contact Center (ci-après «le Contact Center») protégées par un login.

L'utilisation des différents services en ligne protégés par un login (ci-après «les services en ligne») et des applications smartphone (ci-après «les applications») fait l'objet de conventions séparées avec les fournisseurs de services en ligne responsables. Ces derniers peuvent être d'autres sociétés du groupe Poste (ci-après «les sociétés du groupe») ainsi que des fournisseurs tiers autorisés par la Poste. La Poste n'est pas une partie contractante et ne se porte pas garante vis-à-vis d'autres fournisseurs de services en ligne, même si leurs conventions renvoient aux présentes CG. La Poste tient une liste à jour des sociétés du groupe sur [poste.ch](http://poste.ch) ainsi qu'une liste des fournisseurs tiers au Contact Center. Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personne.
- 2 Conditions de participation et d'utilisation**
  - 2.1 Inscription auprès de SwissID**

Afin d'ouvrir un compte client via SwissID, la cliente/le client doit d'abord créer un compte SwissID. Ce processus d'ouverture est entièrement réalisé par le fournisseur SwissSign Group SA. Les détails y afférents sont disponibles sur le site [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch). Une fois que le compte a été ouvert avec succès auprès de SwissID, la cliente/le client est redirigé(e) vers [www.poste.ch](http://www.poste.ch), où elle/il peut poursuivre l'enregistrement pour un compte client. La Poste recourt à SwissID pour obtenir les données expressément autorisées par la cliente/le client lors de son inscription/login (titre, prénom, nom, langue, dernière mise à jour, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, identifiant SwissID) et les utilise pour le login et pour les besoins Contact Center. La Poste ne communique aucune donnée client à SwissSign pour l'utilisation de SwissID.

Dans le cadre de cette inscription, la Poste envoie à la cliente/au client un code d'activation (lien) à l'adresse e-mail que cette dernière/ce dernier a indiquée. La cliente/Le client doit activer son compte dans le délai indiqué à l'aide du lien de confirmation, sans quoi le compte est supprimé et l'inscription doit être à nouveau effectuée.

La Poste est libre de refuser toute demande d'inscription sans avoir à en indiquer le motif.
  - Inscription avec Login client Poste**

Afin d'ouvrir un compte client et accéder aux services en ligne et aux applications, la cliente/le client doit s'inscrire pour le login. Dans le cadre de cette inscription, la Poste envoie à la cliente/au client un code d'activation (lien) à l'adresse e-mail que cette dernière/ce dernier a indiquée. La cliente/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.

La cliente/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.
  - 2.2 Données client**

La cliente/Le client est tenu(e), 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, la cliente/le client confirme être apte ou agir avec le consentement de sa représentante légale/de son représentant légal. La Poste est en droit de fournir les données requises aux fournisseurs des services en lignes utilisés par la cliente/le client.
  - 2.3 Login**

Une fois qu'il est inscrit, la cliente/le client peut se connecter au Contact Center, aux services en ligne et aux applications. Une fois la connexion établie, la cliente/le client reste connecté(e) jusqu'à ce qu'elle/qu'il se déconnecte du service en ligne ou de l'application en question, ou bien jusqu'à ce que le système la/le déconnecte suite à une inactivité prolongée. Lors d'un accès ou à certains moments, le service en ligne peut demander à la cliente/au client d'introduire à nouveau son mot de passe. La cliente/Le client doit veiller à ce que le login ne soit utilisé que sur des appareils dont elle seule/il seul ou une personne qu'elle/qu'il a autorisée se sert, et en assume la responsabilité. Après plusieurs tentatives de connexion infructueuses, le compte utilisateur est automatiquement bloqué. La cliente/Le client peut demander le déblocage auprès du Contact Center de la Poste ([contactcenter@poste.ch](mailto:contactcenter@poste.ch)) ou réinitialiser son mot de passe.
  - 2.4 Connexion avec SwissID**

Afin que la connexion entre un compte existant et SwissID fonctionne, une SwissID doit être disponible. L'inscription à SwissID et son utilisation relèvent de la responsabilité de la cliente/du client et reposent exclusivement sur les conditions générales du prestataire SwissSign Group SA. Les détails y afférents sont disponibles sur le site [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch). À cette fin, la Poste recourt à SwissID pour obtenir les données expressément autorisées par la cliente/le client lors de son inscription/login (titre, prénom, nom, langue, dernière mise à jour, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile, identifiant SwissID) et les utilise pour le login et les services en ligne. La Poste ne communique aucune donnée client à SwissSign pour l'utilisation de SwissID. Après la connexion, l'accès au Contact Center ainsi qu'aux services en ligne et applications protégés par un login requiert un login avec Swiss ID.
- 3 Prestations de la cliente/du client**
  - 3.1 Obligation générale de diligence**

Il convient de conserver avec toutes les précautions de rigueur et en lieu sûr les éléments d'authentification requis (nom d'utilisatrice/d'utilisateur, mot de passe, e-mail avec lien, accès à des SMS, etc.) pour l'accès au Centre clientèle et de ne les divulguer à personne. La cliente/Le client doit veiller à ce que le login ne soit utilisé que sur des appareils dont elle seule/lui seul ou des personnes qu'il a autorisées se servent.

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

La cliente/Le client est tenu(e), 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, la cliente/le client confirme être apte ou agir avec le consentement de sa représentante légale/ de son représentant légal.

- 3.2 **Obligation de déclaration**  
Si la cliente/le client ou l'utilisatrice/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 plateforme ou aux fonctions offertes sur celle-ci, elle/il est tenu/e d'en aviser immédiatement le Contact Center de la Poste (contactcenter@poste.ch) et de prendre de manière autonome les mesures de protection appropriées.  
En outre, la cliente/le client doit signaler aussi rapidement que possible au Contact Center de la Poste (contactcenter@poste.ch) toute éventuelle panne ou tout éventuel dérangement du système. La cliente/Le client supportera les coûts de réparation dès lors que les causes du dérangement sont imputables à un vice ou une erreur de l'équipement utilisé par la cliente/le client.
- 3.3 **Contenus**  
La cliente/Le client est responsable des contenus (photos, langue, informations) qu'elle/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 ordre d'une autorité.
- 3.4 **Systèmes propres à la cliente/au client**  
La cliente/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 de la cliente/du client. Les frais nécessaires à l'intégration des données mises à disposition par la cliente/le client sont à la charge de cette dernière/de ce dernier. La Poste ne finance aucun travail de développement.  
La cliente/Le client doit prendre les mesures de protection nécessaires pour empêcher les intrusions non autorisées dans des systèmes tiers ou la propagation de virus. Elle/Il veille notamment à ce que les installations et appareils en sa possession, qui sont utilisés pour le login sur www.poste.ch, les services en ligne et les applications, soient protégés contre les accès non autorisés et les manipulations.
- 3.5 **Respect de l'ordre juridique**  
La cliente/Le client s'engage à respecter la législation suisse et le cas échéant, les législations étrangères applicables selon la situation, 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 applicables (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 d'accès**  
La Poste est en droit de bloquer l'accès au login, aux services en ligne et aux applications de la Poste et des fournisseurs de services en ligne sans avertissement et sans frais subséquents, et d'informer les fournisseurs de services en ligne concernés, si la cliente/le client enfreint les présentes CG ou les CG des services en ligne, si une utilisation abusive est suspectée, si la sécurité du système n'est plus assurée, si le fournisseur de services en ligne présente une demande justifiée, ou si la cliente/le client est en retard dans le paiement des factures de la Poste.  
En outre, la Poste peut prendre des mesures pour empêcher toute utilisation abusive. Cela inclut également le blocage temporaire du login et de l'accès aux services en ligne et aux applications de la Poste et des fournisseurs de services en ligne, sans avertissement préalable. La cliente/Le client peut demander le déblocage auprès du Contact Center de la Poste (contactcenter@poste.ch).
- 5 Description du service: compte client et compte utilisateur**
- 5.1 **Services en ligne**  
Il est possible d'avoir recours à différentes prestations de la Poste et des fournisseurs de services en ligne par le biais des services en ligne ou des applications exclusivement dans le cadre des prescriptions d'utilisation correspondantes. Celles-ci sont précisées dans les conventions spécifiques des fournisseurs concernés.  
La Poste peut, à tout moment et sans avoir obtenu le consentement préalable exprès de la cliente/du client, modifier, compléter ou suspendre ultérieurement les applications et les services en ligne de la Poste. Les modifications correspondantes doivent être publiées conformément au chiffre 10.
- 5.2 **Assistance du Contact Center**  
Sur instruction de la cliente/du client, des collaboratrices/des collaborateurs de la Poste dûment autorisé(e)s 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 de la cliente/du client. Elle peut notamment vérifier les adresses e-mail et postale, ainsi que les numéros de téléphone, à des fins de vérification de l'identité de la cliente/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.
- 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 (la cliente/le client).
- 5.4.2 **Compte client et compte utilisateur «commercial»**
- 5.4.2.1 **Généralités**  
La première personne qui s'inscrit au login au nom d'une entreprise ou d'une association (la cliente/le client) ouvre un compte «commercial» et obtient automatiquement à cet effet un compte utilisateur avec le rôle de superadministratrice/de superadministrateur (ci-après «le compte client»). Le compte client et tous les comptes utilisateurs subordonnés sont attribués à la cliente/au client. La cliente/Le client doit veiller à ce que les utilisatrices/les utilisateurs respectent les présentes CG.  
La Poste ne contrôle d'aucune manière l'autorisation de la superadministratrice/du superadministrateur ni son appartenance à l'entreprise concernée. Dans les limites de la loi, 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 de la cliente/du client. Dans les limites de la loi, la Poste décline toute responsabilité à cet égard.
- 5.4.2.2 **Administratrices/Administrateurs et autorisations**
- 5.4.2.2.1 **Superadministratrice/Superadministrateur**  
La superadministratrice/Le superadministrateur peut enregistrer d'autres collaboratrices/d'autres collaborateurs de la cliente/du client en tant que superadministratrice/superadministrateur. Les superadministratrices/Les superadministrateurs peuvent notamment demander une relation de facturation et de nouveaux services en ligne de la Poste et des fournisseurs de services en ligne pour le compte client et administrer ce compte client: saisir, supprimer et modifier des utilisatrices/utilisateurs et attribuer des droits conformément aux chiffres suivants. La superadministratrice/La superadministrateur a la possibilité de créer des comptes utilisateurs pour diverses utilisatrices/divers utilisateurs du compte client (ci-après «le compte utilisateur»).  
Les superadministratrices/Les superadministrateurs sont tenu(e)s de veiller à ce que les utilisatrices/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. La superadministratrice/Le superadministrateur peut limiter l'accès des utilisatrices/des utilisateurs à certains services en ligne. Si la relation de facturation a été mise en place sur le compte utilisateur, l'accès des utilisatrices/des utilisateurs peut être en plus également limité à certains numéros de débiteur.  
Si une superadministratrice/un superadministrateur quitte l'entreprise de la cliente/du client, celle-ci/celui-ci doit s'assurer de la désignation préalable d'une autre superadministratrice/d'un autre superadministrateur. Les utilisatrices/Les utilisateurs qui quittent la cliente/le client doivent immédiatement être supprimés par celle-ci/celui-ci.
- 5.4.2.2.2 **Administratrice/Administrateur d'utilisateurs**  
Les personnes qui ont le rôle d'«administratrice d'utilisateurs/d'administrateur d'utilisateurs» peuvent aussi créer et gérer de nouveaux comptes utilisateurs. Elles peuvent exclusivement les gérer en conformité avec les droits que la superadministratrice/le superadministrateur leur a octroyés.
- 5.4.2.2.3 **Collaboratrice/Collaborateur**  
Les personnes qui ont le rôle de «collaboratrice/collaborateur» peuvent utiliser les services en ligne pour lesquels elles ont obtenu une autorisation d'une superadministratrice/d'un superadministrateur.
- 5.4.2.2.4 **Utilisateurs techniques**  
La cliente/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.

- 5.4.2.2.5 Prestataires externes à l'entreprise  
 Une superadministratrice/Un superadministrateur peut accorder à des utilisatrices/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 tous les services en ligne conformément à l'autorisation accordée. Les éventuelles instructions sont données au nom de la cliente/du client. Les dispositions des chiffres 3. et 4. ci-avant s'appliquent.
- 5.4.2.2.6 Administratrice/Administrateur de plusieurs comptes  
 Les utilisatrices/Les utilisateurs d'une société mère (ci-après «l'entreprise principale») peuvent être autorisé(e)s à accéder au compte d'une filiale (ci-après «l'entreprise subordonnée») en tant qu'«administratrices/administrateurs de plusieurs comptes». Les administratrices/Les administrateurs de plusieurs comptes disposent toujours sur le compte client de l'entreprise subordonnée des pleins droits inhérents à toute superadministratrice/tout superadministrateur.  
 Les autorisations en tant qu'«administratrice/administrateur de plusieurs comptes» peuvent être saisies et gérées par les superadministratrices/Les superadministrateurs de l'entreprise subordonnée. En outre, les utilisatrices/Les utilisateurs de l'entreprise principale peuvent demander l'autorisation en tant qu'administratrice/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'administratrice/l'administrateur de plusieurs comptes y soit enregistrée en tant que société mère. Par ailleurs, l'utilisatrice/l'utilisateur à autoriser doit être autorisé(e) en tant que «superadministratrice/superadministrateur», «administratrice/administrateur d'utilisateurs» ou «collaboratrice/collaborateur» sur l'entreprise principale.  
 La validation par un signataire autorisé de l'entreprise subordonnée est requise en plus. Les demandes correspondantes peuvent être adressées au conseiller à la clientèle de la Poste. Les actions de l'administratrice/de l'administrateur de plusieurs comptes sont imputées à la cliente/au client du compte sur lequel elle/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 client 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 conformément au chiffre 9.
- 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. Pour ce faire, la cliente/le client peut recourir à différents modes de paiement.  
 Il peut utiliser les modes de paiement internes à la Poste E-Wallet et bons Poste pour s'acquitter des frais liés aux services en ligne des sociétés du groupe. Il est possible de déposer jusqu'à CHF 3'000.– dans l'E-Wallet. L'avoir disponible dans l'E-Wallet n'est pas rémunéré. Le versement peut uniquement avoir lieu sur un compte bancaire de la cliente/du client domicilié(e) en Suisse. La cliente/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 9. 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 5.5, les avoirs restants inférieurs ou égaux à CHF 5.– deviennent irrévocablement la propriété de la Poste. 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 à la cliente/au client. Tout rappel pour non-paiement est facturé à la cliente/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.

- 6 **Disponibilité et interruptions**  
 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'exhaustivité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet.  
 La Poste s'efforce 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 **Responsabilité**  
 7.1 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 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 admises par la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.  
 Les prétentions fondées sur la responsabilité du fait des produits et sur des dommages corporels demeurent réservées.  
 La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites admises par la loi, en cas de dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion à 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. La responsabilité relative aux services en ligne et aux applications est régie par les conventions établies par le fournisseur de services en ligne concerné.
- 7.2 Responsabilité de la cliente/du client  
 La cliente/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.  
 La cliente/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).
- 8 **Protection des données**  
 8.1 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 clientes/de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, et les traite de manière confidentielle.  
 Elle ne collecte, traite et enregistre des données personnelles que dans la mesure où celles-ci sont nécessaires pour la fourniture des prestations, pour la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, pour la facturation et pour le développement et la gestion de la relation client, notamment dans le but d'assurer un haut niveau de qualité de service.  
 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 de la cliente/du client et dans le cadre des objectifs du traitement évoqués ci-avant.
- 8.2 Études de marché, conseil à la clientèle et marketing  
 Pour permettre à la Poste d'élaborer une offre adaptée au marché, la cliente/le client accepte qu'elle enregistre et traite les données personnelles à des fins d'études de marché (p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle) et de conseil.

- 8.3 La Poste et les sociétés du groupe domiciliées en Suisse ou dans l'Espace économique européen peuvent enregistrer et utiliser des données personnelles issues de l'utilisation du login, du compte et des services en ligne à des fins de publicité. La Poste publie une liste de ses sociétés du groupe sur la page [www.post.ch/fr/notre-profil/portrait/societes-du-groupe](http://www.post.ch/fr/notre-profil/portrait/societes-du-groupe).
- 8.4 La cliente/Le client peut à tout moment interdire l'utilisation de ses données personnelles par la Poste à des fins d'études de marché, de conseil à la clientèle et de marketing. Pour l'exercice du droit de contestation, on se reportera aux droits des personnes concernées.
- 8.5 Droits des personnes concernées  
La cliente/Le client peut demander des renseignements sur le traitement de ses données personnelles. La cliente/Le client a également le droit de demander la suppression, voire la destruction de ses données. Dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à la réalisation des prestations qu'il a demandées, la cliente/le client peut interdire, voire bloquer le traitement de ses données, et notamment leur communication à des tiers. La cliente/Le client a le droit de faire rectifier des données personnelles erronées. S'il n'est pas possible d'établir l'exactitude ou l'inexactitude des données, il peut exiger qu'il soit fait mention de sa contestation. La cliente/Le client peut en tout temps révoquer le consentement explicite accordé précédemment au traitement de ses données, ce qui n'affectera pas la légalité du traitement des données effectué durant la période pour laquelle le consentement valide a été accordé.  
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 les droits des personnes concernées, la cliente/le client adresse une demande écrite accompagnée d'une copie de son passeport ou de sa carte d'identité à: Poste CH Réseau SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne.  
Pour faire valoir le droit de contestation relatif aux études de marché, au conseil à la clientèle et au marketing (chiffre 8.2), la cliente/le client peut aussi envoyer sa demande à l'adresse e-mail [contactcenter@poste.ch](mailto:contactcenter@poste.ch) enregistrée auprès de la Poste. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de transmettre la copie d'une pièce d'identité.
- 8.6 Responsabilité de la cliente/du client  
Si la cliente/le client traite des données de 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.
- 8.7 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](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) complètent l'information relative au traitement des données.
- 8.8 Recours à des tiers (sous-traitants)  
La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mettre 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.  
Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données chez le sous-traitant dans le pays de destination.
- 9 Durée et résiliation**  
Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par la cliente/le client et la Poste moyennant un préavis d'un mois donné pour la fin d'un mois. La cliente/Le client doit envoyer la résiliation par e-mail à [contactcenter@poste.ch](mailto:contactcenter@poste.ch) ou par écrit à l'adresse suivante: Poste CH Réseau SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne.  
La résiliation entraîne l'extinction de l'autorisation d'utilisation des fonctions du Contact Center protégées par un login, des services en ligne et des applications. Demeure réservée l'utilisation basée sur une convention séparée établie avec le fournisseur de services en ligne responsable.
- Demeurent également réservés les offres à durée déterminée et les cycles de facturation dont la dissolution n'est possible qu'après leur expiration, ainsi que la résiliation immédiate pour juste motif.
- 10 Modification des CG**  
La Poste se réserve le droit de modifier les CG et la prestation à tout moment ou d'interrompre cette dernière. Sauf en cas d'urgence, les modifications sont communiquées au préalable à la cliente/au client de manière appropriée. En l'absence de contestation écrite dans un délai d'un mois à compter de leur notification, les modifications sont réputées acceptées. En cas de contestation, la cliente/le client est libre de résilier la relation d'affaires avec effet immédiat.
- 11 Clause de sauvegarde**  
Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer nulle, incomplète ou illicite ou bien si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres dispositions 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 plus possible des intentions initiales, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.
- 12 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 de la cliente/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 de la cliente/du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.
- 13 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).
- 14 Organe de conciliation**  
Avant de saisir le juge compétent, la cliente/le client a la possibilité de recourir à la médiation de l'organe de conciliation de la PostCom. Les coordonnées se trouvent sur le site [ombud-postcom.ch](http://ombud-postcom.ch).
- 15 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](http://www.poste.ch/cg).  
Sur demande de la cliente/du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. La cliente/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.

© La Poste Suisse SA, juin 2021