Conditions générales
Préparation des envois de lettres et de journaux

Le client prend acte du fait que les présentes conditions générales (ci-après «CG») contiennent notamment des dispositions relatives aux limitations de la responsabilité, aux peines conventionnelles jusqu'à CHF 20 000.– ainsi qu'à l'exclusion du remboursement d'acomptes.

1 Champ d'application

Les présentes CG règlent les rapports contractuels entre les clientes et les clients (ci-après «le client») et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») dans le cadre de l'utilisation de la prestation «Préparation des envois de lettres et de journaux».
En passant un ordre, le client accepte sans réserve les présentes CG comme faisant partie intégrante du contrat et reconnaît les prix actuellement en vigueur de la Poste, consultables sur www.poste.ch/traitement-adresses.

2 Offre de prestations

La prestation «Préparation des envois de lettres et de journaux» permet au client de vérifier la délivrabilité des adresses postales dont il dispose déjà, de mettre à jour des adresses historiques si nécessaire (actualisation d'adresses) et de trier les données conformément aux directives de la Poste pour les envois en nombre ou le dépôt de journaux.
Les adresses postales de la Poste pour l'actualisation d'adresses se basent sur les adresses suisses actualisées de personnes physiques et morales, sur les adaptations d'adresses officielles ainsi que sur les avis de décès, dans la mesure où ceux-ci peuvent être exploités juridiquement.
La Poste se réserve le droit de modifier, de compléter ou d'arrêter la prestation à tout moment et sans l'accord exprès du client. Les modifications de l'offre de prestations sont communiquées au client au moins 30 jours à l'avance sous une forme appropriée.
La Poste fournit ses prestations dans le cadre des ressources d'exploitation disponibles et prend des mesures économiquement acceptables, techniquement possibles et proportionnées pour sécuriser ses données et ses prestations. Elle est en droit de confier tout ou partie de la fourniture des prestations à des tiers.

3 Canaux/Canal pour le déclenchement de l'ordre

L'accès à la prestation «Préparation des envois de lettres et de journaux» se fait via le portail client Ma Poste. La condition requise pour l'utilisation est l'inscription du client sur le portail client Ma Poste.
L'utilisation du login dans le portail client Ma Poste ne fait pas partie de cette prestation. Pour pouvoir l'utiliser, il faut s'inscrire séparément et accepter les conditions générales du login sur le portail client Ma Poste. Celles-ci peuvent être consultées sur www.poste.ch/cg.

4 Prix et paiement

Les prix en vigueur peuvent être consultés publiquement sur www.poste.ch/traitement-adresses dans la section «Prestations de traitement d'adresses ». Tous les prix s'entendent TVA en sus.
Les factures sont payables net dans les 30 jours. La Poste se réserve le droit d'exiger à tout moment et sans indication de motifs des paiements anticipés ou de réduire le délai de paiement.
En cas de retard dans le paiement, un intérêt moratoire de 5% par an est prélevé. Des frais de traitement de CHF 20.– par rappel ainsi que, le cas échéant, d'autres frais d'encaissement sont facturés au client pour les rappels en raison de paiements en souffrance. La Poste est en droit de céder les créances ouvertes à une société de recouvrement après un rappel infructueux.
En cas de résiliation, les paiements anticipés, tels que les frais de base ou les frais annuels, ne sont remboursés ni en totalité ni en partie.
Toute compensation des créances de la Poste avec des contre-créances du client est exclue.
L'utilisation de services payants peut nécessiter un paiement en ligne dans un mode de paiement accepté par la Poste ou un avoir suffisant sur le compte client. Si l'avoir est insuffisant, la Poste se réserve le droit de refuser des ordres ou de bloquer l'accès au service.

5 Obligations du client

Le client s'engage à utiliser la prestation exclusivement pour les adresses qui relèvent de sa propre responsabilité ou pour lesquelles il est autorisé à traiter des données dans le cadre d'une relation contractuelle expressément convenue avec des tiers, sauf convention contraire.
Sauf disposition contractuelle contraire, il est notamment interdit au client de mettre à jour des adresses de tiers, par exemple en complétant au préalable sa propre base de données d'adresses avec des adresses tierces. Sont considérées comme adresses tierces les adresses dont le client ne disposait pas avant l'actualisation. Sont notamment considérées comme des tiers les sociétés mères, les sociétés partenaires, les filiales et les sociétés affiliées ainsi que toutes les autres entreprises liées au groupe. Fait exception à cette règle la sous-traitance expressément convenue contractuellement pour des tiers, par exemple par une imprimerie pour le compte d'une maison d'édition.
De même, il est interdit de rendre accessible à des tiers, de leur confier ou d'utiliser pour l'actualisation d'adresses de tiers la base de données d'adresses mise à jour par la Poste, en totalité ou en partie.
La responsabilité de l'utilisation des adresses actualisées de la base de données d'adresses propre incombe entièrement au client. Le client s'assure que seules les données nécessaires à l'exécution du mandat sont transmises à la Poste. La Poste décline toute responsabilité quant à la sécurité ou à la disponibilité des données dépassant ce cadre.
Le client est tenu de conserver en lieu sûr les données d'accès telles que les mots de passe, les codes d'identification et les données de connexion et de les protéger contre tout accès de tiers. Il est responsable de toutes les activités effectuées avec ses données d'accès.
La garantie technique de l'accès à Internet jusqu'à la connexion à un service en ligne relève de la responsabilité du client.
En cas de violation des obligations susmentionnées, la Poste est en droit de faire valoir une peine conventionnelle de CHF 20 000.– par infraction. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas le client de ses obligations contractuelles. La peine conventionnelle n'est pas liée à la notion de faute et elle est due en complément d'un éventuel dédommagement.
La Poste se réserve le droit de faire contrôler à tout moment le respect des obligations précitées par elle-même ou par un organe neutre qu'elle aura désigné. S'il s'avère que le client a enfreint ses obligations, il assume les coûts de la vérification.

6 Garantie

La Poste n'a aucune influence sur l'exhaustivité ni sur la qualité des données de mise à jour étant donné que celles-ci se fondent sur les annonces volontaires de clientes et clients de la Poste et les avis de décès officiels. Elle exclut ainsi toute garantie en matière de carence, d'actualité et d'exactitude postale des données de mise à jour, notamment par rapport à la délivrabilité des envois lors de l'utilisation des adresses mises à jour.
Les données de référence lacunaires doivent être signalées à la Poste immédiatement après leur découverte. La Poste remplacera ces données dans un délai approprié. Toute autre prétention en garantie ainsi que les demandes d'indemnisation qui y sont liées sont exclues.
La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et conti-

nue du login, des prestations en ligne et des fonctions. Elle ne garantit toutefois pas un service ininterrompu, la disponibilité à un moment déterminé ou l'exhaustivité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises via son système ou Internet.
Les interruptions d'ordre technique – par exemple pour la réparation de pannes, la réalisation de travaux de maintenance ou l'introduction de nouvelles technologies – sont maintenues aussi courtes que possible par la Poste et, dans la mesure du possible, prévues à des heures de faible trafic.
Les parties s'engagent à n'utiliser et à ne transmettre que des données ne contenant pas de logiciels dommageables.

7 Responsabilité et dommages-intérêts

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 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 décline toute responsabilité pour les dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (p. ex. sous-traitants, fournisseurs) à la suite d'une négligence légère ou moyenne. La Poste décline également toute responsabilité, dans les limites admises par la loi, en cas de dommages résultant de l'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 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.
Le client est responsable envers la Poste en cas d'utilisation abusive des données de mise à jour. Il doit indemniser la Poste en totalité pour toute mise à jour d'adresses réalisée sans autorisation, notamment par des tiers, dont il est responsable, et ce en plus de l'amende conventionnelle dont il est redevable.

8 Protection des données et confidentialité

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 et clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
La Poste traite les 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 à la prévention des fraudes.
La Poste est autorisée à traiter au sein du groupe Poste les données qui lui sont communiquées dans le cadre de la relation contractuelle, dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des prestations convenues contractuellement. La Poste s'assure que ces données ne soient pas accessibles à des tiers en dehors du groupe Poste.
Le client prend connaissance du fait que, pour toute recherche d'adresse menée dans le cadre de l'exécution de la commande, la Poste est tenue de divulguer l'identité du client et toute autre indication le concernant à tout service d'information exigeant une preuve d'intérêt.
En l'absence de réglementation contractuelle divergente, la remise des données du client ainsi que la livraison des données au client restent enregistrées pendant trois mois sur le système de sauvegarde de la Poste à des fins de sécurité et de preuve avant d'être supprimées de manière appropriée.
Le client convient avec la Poste que, dans le cadre du traitement des données faisant l'objet du contrat, il est responsable de manière autonome en matière de protection des données. Dans la mesure où d'éventuelles activités constituent une sous-traitance, les parties s'engagent à conclure une réglementation conforme aux exigences légales.
Chacune des parties s'engage à signaler à l'autre partie toute atteinte à la protection des données, dans la mesure où celle-ci entraîne des conséquences pour l'autre partie.
Les parties imposent à leur personnel ainsi qu'à leurs auxiliaires le respect des obligations découlant du présent chiffre.
Les éventuelles réglementations divergentes convenues entre les parties en matière de droit de la protection des données priment sur celles-ci.

9 Recours à des tiers

La Poste est habilitée à externaliser le traitement de données à des tiers en vue de la fourniture des prestations. Elle est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des tiers. La Poste est en outre autorisée à communiquer des données à des tribunaux, autorités, prestataires d'encaissement, entreprises spécialisées dans les contrôles de solvabilité ou à d'autres tiers lorsque cela s'avère nécessaire pour l'exécution des prestations, à des fins de conseil ou afin de défendre ses intérêts protégés juridiquement, notamment dans le but d'introduire des procédures ou à des fins de poursuites pénales.

10 Durée du contrat et résiliation

En fin du contrat, le client doit restituer à la Poste ou effacer immédiatement et spontanément l'ensemble des fichiers de données, documentations et autres documents qui lui ont été remis dans le cadre de la relation contractuelle et détruire les éventuelles copies. À la première demande de la Poste, le client est tenu de confirmer par écrit la restitution et la destruction.
La Poste est en droit de vérifier le respect des obligations selon le chiffre 10 à tout moment dans un délai de trois ans à compter de la fin du contrat, par analogie avec la réglementation du chiffre 5, dernier alinéa.

11 Cession des droits

La cession du contrat ou de certains droits et obligations qui en découlent requiert l'accord écrit des deux parties.
La Poste est en droit de céder à une société tierce le présent contrat ou les droits et obligations qui en découlent sans le consentement du client, dans la mesure où elle contrôle cette société directement ou indirectement. En outre, la Poste peut transférer ou céder à des tiers des contrats ou des créances en découlant à des fins d'encaissement sans l'accord du client.

12 Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

13 Droit applicable et for compétent

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).

Poste CH SA, février 2026

26.02.10762 (LS) 03.2026

Poste CH SA
Services logistiques
Gestion de produits médias
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch
pmzeitungen@poste.ch