

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## WEBSTAMP

### 1 Champ d'application et offre de prestations

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) régissent les rapports contractuels entre les clients et les clientes (ci-après dénommés «le client») et Poste CH SA (ci-après dénommée «la Poste») lors de l'utilisation du service «WebStamp» pour la commande et l'utilisation de timbres numériques avec code Datamatrix (ci-après dénommés «timbres numériques») ou «WebStamp».
- 1.2 Les différentes offres de produits et de prestations de la Poste, ainsi que les documents complémentaires et tarifs s'y rapportant, sont décrits et consultables sur [www.poste.ch/webstamp](http://www.poste.ch/webstamp). La première remise d'envoi correspondante par le client à la Poste vaut pour acceptation tacite desdites conditions.
- 1.3 L'utilisation de timbres numériques requiert dans tous les cas que le client détienne un compte utilisateur auprès de la Poste. Les règles y relatives et les conditions générales Prestations du service postal complètent les présentes conditions générales et constituent avec celles-ci, dans leur version la plus récente, la base de l'utilisation de timbres numériques. Ils sont autorisés et utilisables uniquement en relation avec des envois de la poste aux lettres.
- 1.4 La Poste peut en tout temps modifier, compléter ou suspendre ultérieurement le service d'affranchissement électronique sans que le consentement exprès du client soit requis. Les modifications de l'offre de prestations doivent être communiquées à celui-ci au moins trente jours d'avance sous une forme appropriée.
- 1.5 La Poste fournit ses prestations dans les limites de ses ressources d'exploitation. Elle prend les mesures proportionnées acceptables économiquement et réalisables techniquement pour protéger ses données et ses prestations. Elle peut soustraire ses prestations à des tiers. Pour de plus amples informations concernant la protection des données, il y a lieu de se référer à la déclaration séparée relative à la protection des données.

### 2 Règles pour la réalisation

- 2.1 Le client répond du contenu et plus particulièrement de la légalité des images, vidéos et autres contenus et des informations qu'il utilise (ci-après dénommés «images»). La Poste ne procédera à aucun contrôle du contenu des images et des adresses utilisées.
- 2.2 Ne sont pas admis les images, vidéos, sujets, graphiques et autres représentations qui contreviennent aux lois en vigueur, sont contraires aux intérêts de la Poste ou peuvent avoir un caractère choquant.
- 2.3 La responsabilité de la Poste est généralement exclue au titre des images et des vidéos transmises par le client.
- 2.4 Il est interdit d'utiliser comme timbre numérique une copie, une imitation quelconque ou toute forme modifiée de timbres-poste actuellement ou anciennement en vigueur. Sont également interdites les créations susceptibles d'entraîner des confusions avec des timbres de la Poste actuellement ou anciennement en vigueur.
- 2.5 Sont également interdites les désignations, marques et autres mentions complémentaires de la Poste telles que «A», «Courrier A», «Helvetia» ou «Express» ainsi que les chiffres isolés et autres signes semblables susceptibles de donner un caractère postal aux timbres numériques.
- 2.6 Les normes à respecter lors de la création de timbres numériques, les dimensions de ceux-ci, les formats de fichiers des images et le montant des taxes sont prescrits par la Poste et peuvent être modifiés en tout temps. Demeure également réservé le droit de la Poste de restreindre le nombre maximum de timbres numériques par commande ou la valeur maximale d'une commande.
- 2.7 Le client peut utiliser le logo «pro clima» protégé par le droit des marques à condition d'acquitter le supplément y relatif et de ne pas détourner ce logo de son but initial.

- 2.8 Si la Poste propose des images ou des banques d'images de tiers (ci-après images de tiers) que le client peut utiliser, elle ne répond ni d'une éventuelle violation des droits de propriété ni de l'offre d'images de tiers. Les images de tiers faisant partie du domaine public peuvent être utilisées gratuitement et librement, sauf à des fins non autorisées. Selon les cas, il incombe en outre au client de clarifier si un contrat de mannequin ou des droits de propriété sur les logos, marques ou objets se rattachent à l'image de tiers.

### 3 Commande et impression des timbres numériques

- 3.1 Le client qui commande des timbres numériques certifie qu'il est majeur ou que son représentant légal autorise la commande. Les commandes ne peuvent être annulées après coup.
- 3.2 Le client transmet les données de la commande à la Poste par Internet et y joint l'ensemble des données images et des adresses qu'il souhaite utiliser pour générer des timbres numériques. Les données communiquées par le client peuvent être modifiées afin d'obtenir une qualité optimale de la représentation graphique, notamment du cadrage des images. Les corrections de couleurs ou de formats par rapport aux données originales ou à l'image apparaissant à l'écran résultent d'impératifs techniques et ne sauraient donner lieu à une réclamation pour défaut ni à une modification des obligations du client stipulées au chiffre 5.4.
- 3.3 La Poste peut refuser de produire des timbres numériques ou révoquer son accord ultérieurement si ceux-ci contreviennent aux présentes conditions générales ou si le décompte prévu au chiffre 5.4 n'est pas garanti.
- 3.4 Les timbres numériques générés sur la base de la commande du client sont affichés à l'écran de celui-ci en vue de leur téléchargement. En cas de retards, le client recevra les timbres numériques sous la forme habituelle. La Poste conservera les images durant 30 jours puis les supprimera sans autre notification.
- 3.5 Le client veillera à imprimer les timbres numériques en utilisant les paramètres d'impression préconisés. Le timbre numérique et l'adresse du destinataire, notamment, devront être clairement identifiables et permettre le traitement optique automatisé de l'envoi affranchi.
- 3.6 Les timbres numériques contiennent entre autres des informations codées relatives au titulaire du compte. Ce codage est effectué indépendamment du fait que le client figure ou non dans les données d'affranchissement.
- 3.7 Pour des raisons de sécurité, la période au cours de laquelle les timbres numériques générés peuvent être téléchargés et la durée de validité de ceux-ci sont limitées. Tous les timbres d'une même livraison sont soumis à des délais identiques. Ceux-ci sont communiqués au client en même temps que la présentation des timbres numériques à l'écran et peuvent changer à chaque livraison.
- 3.8 Pendant la période définie, le client dispose d'un nombre illimité de tentatives pour télécharger les timbres numériques.
- 3.9 Les informations et les données nécessaires à l'exécution de la commande, y compris les sujets des timbres numériques et, le cas échéant, les corrections effectuées par «WebStamp» sont sauvegardés jusqu'au terme de la durée de validité des timbres (voir chiffre 3.7) faisant partie d'une commande déterminée. Passé ce délai, toutes les données enregistrées, à l'exception des informations commerciales concernant la commande, sont effacées.
- 3.10 Il existe la possibilité de passer une commande par l'intermédiaire d'un service en ligne ou d'un logiciel étranger à l'offre Internet de la Poste. La Poste ne répond ni de l'exactitude des prix indiqués par ces systèmes parallèles, ni des produits proposés, ni de la transmission correcte des données de la commande à «WebStamp». Le client est tenu de vérifier ces données et

devra, le cas échéant, compléter les informations manquantes ou corriger les données erronées. Les réclamations motivées par des erreurs dans les commandes doivent être adressées au responsable du système parallèle.

#### **4 Réclamations relatives aux timbres numériques**

- 4.1 Le client est tenu de vérifier les timbres numériques à réception. Il signalera par écrit à la Poste, dans un délai de cinq jours à compter du téléchargement ou de l'échec de celui-ci, tout défaut constaté en joignant si possible les timbres numériques faisant l'objet de la réclamation, faute de quoi les défauts apparents seront réputés acceptés.
- 4.2 Si une réclamation pour une livraison défectueuse ou incomplète s'avère justifiée, le client n'aura droit qu'à une nouvelle livraison de timbres numériques sans défaut. La Poste peut exiger du client qu'il fournisse une nouvelle fois sans frais les données numériques nécessaires à la production d'une série de timbres de remplacement. Toute autre prétention fondée sur la garantie (révocation de la commande, réduction du prix ou dommages et intérêts) est expressément exclue. De même, les prétentions en dommages et intérêts pour livraison tardive sont exclues. La Poste peut décider d'accorder au client, en lieu et place d'une livraison de remplacement, le remboursement de la valeur de la commande.
- 4.3 Les timbres numériques qui ont fait l'objet d'une réclamation injustifiée sont renvoyés au client à ses frais.
- 4.4 Les erreurs survenues lors de l'impression des timbres numériques par le client et les pertes subies de ce fait sont à la charge de celui-ci et ne justifient pas une livraison de remplacement.

#### **5 Utilisation et validité des timbres numériques**

- 5.1 Les envois doivent être pourvus d'un seul timbre-poste numérique. Tout complément d'affranchissement, notamment après un changement tarifaire et pendant la période transitoire définie par la Poste, est possible à un guichet postal exclusivement.
- 5.2 Les timbres numériques générés au moyen de «WebStamp» sont destinés en priorité à un usage personnel. Le client qui les transmet à des tiers reste responsable des timbres qu'il a commandés. Ceux-ci ne pourront être revendus à un prix supérieur au montant de la taxe d'affranchissement.
- 5.3 Pour les envois destinés à l'étranger, le client devra en outre se conformer aux prescriptions du pays de destination.
- 5.4 Les timbres numériques qui n'auront pas été téléchargés et utilisés pour l'affranchissement dans le délai assigné (les envois à affranchissement numérique doivent être déposés au plus tard le dernier jour de validité du timbre) seront périmés sans compensation. Le client est tenu de vérifier lui-même la date de péremption des timbres numériques en se référant aux informations fournies par la Poste.
- 5.5 Pour des raisons de sécurité et à toute fin probante, le client conservera une copie de sauvegarde privée de toutes les données qu'il aura créées pour une commande. Cette copie sera effacée de façon à ne pas pouvoir être restaurée au plus tard lorsque le dernier timbre numérique aura été produit sur un support papier (p. ex. sous forme de tirage papier ou de lettre).

#### **6 Utilisation abusive de timbres numériques**

- 6.1 Il est interdit de copier par un procédé électronique ou physique (sur papier ou sur tout autre support de données) des timbres numériques téléchargés ou certains éléments de ceux-ci, tels qu'éléments de texte, codes à barres ou logos, ou de les utiliser à plusieurs reprises ou de toute autre manière contrevenant aux règles d'utilisation.
- 6.2 La fabrication et/ou l'utilisation de timbres numériques ou d'éléments isolés de ceux-ci qui ne satisfont pas aux exigences énumérées ci-dessus est interdite, avec cette conséquence que les envois expédiés de la sorte ne sont pas correctement affranchis.
- 6.3 La commande et/ou l'utilisation de timbres numériques non valables peuvent être constitutives d'un délit. Dans un tel cas, la Poste se réserve de déposer une plainte pénale et/ou de bloquer l'accès de la plateforme au client fautif. Demeurent également réservées les prétentions de la Poste en dommages et intérêts.

- 6.4 Si, au moment où le client passe sa commande, la Poste a connaissance d'un probable usage abusif des timbres numériques, ceux-ci ne seront pas générés. Si elle a connaissance d'une telle situation avant le téléchargement des timbres, ceux-ci seront effacés. Dans les deux cas, le client restera redevable de la somme due en vertu de la commande.
- 6.5 Si un affranchissement abusif est détecté lors du dépôt d'un envoi ou de son traitement ultérieur par la Poste, cet envoi ne sera pas acheminé.

#### **7 Décompte**

- 7.1 Les montants sont prélevés du crédit du client au centre clientèle de poste.ch. La Poste peut également lui ouvrir d'autres formes de décompte.
- 7.2 Les factures de la Poste sont, sauf indication contraire, payables sous trente jours suivant la date de facturation. Tout rappel pour non-paiement est facturé au client CHF 20.– par rappel, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement du client, un intérêt moratoire lui est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. 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. Dans certains cas dûment motivés, la Poste est en droit d'exiger un paiement en espèces auprès de l'expéditeur ou de réduire le délai de paiement.

#### **8 Modification et suppression du service d'affranchissement électronique**

- 8.1 La Poste peut modifier ou supprimer en tout temps le service WebStamp.
- 8.2 Même si la Poste supprime ou restreint l'offre de prestations, les timbres numériques déjà créés restent utilisables pendant toute leur durée de validité ou seront remboursés par la Poste.

#### **9 Forme de publication**

Les CG en vigueur constituant des éléments contractuels (WebStamp) peuvent être consultées sur [www.poste.ch/cg](http://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'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

© Poste CH SA, mars 2017

Poste CH SA  
Service clientèle  
Wankdorfallee 4  
3030 Berne

[www.poste.ch/webstamp](http://www.poste.ch/webstamp)  
Téléphone 0848 202 101  
[webstamp@poste.ch](mailto:webstamp@poste.ch)

**LA POSTE** 