

INCAMAIL

CONDITIONS GENERALES

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales IncaMail (dénommées ci-après les «CG IncaMail») régissent les relations entre les clients/clientes (dénommés ci-après «le client») et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; dénommée ci-après «la Poste») relatives à l'utilisation de la prestation de service IncaMail Web-Interface et aux prestations de services qui y sont liées (dénommées ci-après «IncaMail»).

Les CG IncaMail s'appliquent à l'utilisation privée et commerciale. Sont aussi considérées comme des clients les personnes autorisées à utiliser IncaMail en vertu d'un contrat signé entre un tiers (p.ex. l'employeur) et la Poste.

En utilisant IncaMail et notamment en s'inscrivant, le client déclare accepter les CG d'IncaMail.

2. Descriptif de la prestation de services

Le descriptif actuel de la prestation de service IncaMail peut être consulté sur www.poste.ch/incamail.

3. Conditions de participation et d'utilisation

3.1. Utilisation sans inscription

Sans inscription, il est possible, d'une part, de lire les messages IncaMail grâce au code de sécurité et, d'autre part, d'envoyer des messages au moyen d'une boîte aux lettres virtuelle aux clients d'IncaMail qui ont activé cette prestation de service. À la clôture de la confirmation en ligne par le client, le contrat d'utilisation pour une utilisation sans enregistrement entre automatiquement en vigueur. La Poste peut, à tout moment, restreindre ou élargir l'utilisation sans inscription, pour autant que les changements ou restrictions, en considération des intérêts de la Poste, les changements ou restrictions puissent raisonnablement être imposés au client.

3.2. Utilisation avec inscription

Pour ouvrir un compte IncaMail et pouvoir ainsi utiliser IncaMail, le client doit s'enregistrer une fois sur www.incmail.com auprès de la Poste, en indiquant son adresse de courrier électronique et de la Poste via www.incmail.com.

Le client recevra ensuite un code d'activation à son adresse e-mail, au moyen duquel il devra vérifier ses données fournies à la Poste dans un délai de 30 jours. La Poste peut renoncer à la vérification des clients dont les informations ont déjà été contrôlées par d'autres moyens (p.ex. Au moyen de l'inscription SuisselD).

L'inscription en ligne par le client représente une offre du client juridiquement contraignante, de conclure un contrat d'utilisation

d'IncaMail. Le contrat d'utilisation n'est réputé conclu qu'au moment de l'activation par la Poste du compte IncaMail. Auparavant, l'utilisateur doit confirmer son compte client auprès de la Poste, au moyen d'une vérification.

La Poste peut exceptionnellement autoriser des prestataires de service tiers à accepter l'inscription à IncaMail. La Poste garantit que les prestataires tiers autorisés n'obtiennent aucun accès au compte IncaMail du client. La liste des tiers prestataires de services autorisés peut être consultée sur www.poste.ch/incamail.

La Poste se réserve le droit de refuser des demandes d'inscription sans indication de motifs ou de permettre uniquement un accès limité à IncaMail (p.ex. seulement la réception de messages).

3.3. Indication des clients

Le client s'oblige à fournir, lors de son inscription et de toute autre utilisation (p.ex. lors d'un changement d'adresse) des indications complètes et conformes à la réalité. Il s'oblige également à maintenir toutes ses indications exactes et actuelles.

3.4. Accès à IncaMail

3.4.1. En général

L'accès à IncaMail se fait sur www.incmail.com, ou auprès du centre clientèle Login de la Poste (ci-après: Login Centre Clientèle) sur www.poste.ch ou sur l'application IncaMail de la Poste, dans chaque cas après authentification réussie du client.

3.4.2. Authentification, moyens d'accès

Les moyens d'accès à IncaMail choisis par le client (nom d'utilisateur, mot de passe) sont nécessaires pour l'authentification.

La Poste peut reconnaître d'autres moyens d'accès (p. ex. Login Centre Clientèle, SuisselD, ID du Canton de Genève, etc.). Leur utilisation se fait en conformité aux dispositions de l'offre concernée et n'est donc pas objet du présent contrat.

Notamment l'utilisation du Login Centre Clientèle ne fait pas l'objet de la présente offre. Ladite utilisation nécessite l'inscription préalable du client au Login Centre Clientèle et son acceptation des conditions générales (celles-ci peuvent être consultées sur www.poste.ch/cg).

3.4.3. Devoir de diligence et responsabilité du client; exemption

Le client est responsable de la conservation soigneuse de ses moyens d'accès. Il doit notamment conserver séparément son nom d'utilisateur et son mot de passe et les protéger, ainsi que les appareils employés, de toute utilisation abusive par des tiers.

Si des tiers ont accès à son compte client, le client doit se laisser imputer leurs actions comme étant les siennes.

Si le client a des motifs de penser qu'un tiers non autorisé connaît ses moyens d'accès ou pourrait y accéder, il doit immédiatement changer son mot de passe ou le signaler à la Poste.

Le client s'engage, en utilisant IncaMail, à ne pas enfreindre ses obligations contractuelles ou légales et notamment à ne pas envoyer de message au contenu illicite, de virus ou de spam.

Le client est responsable des dommages qu'il cause à la Poste ou à des tiers par le contenu de messages électroniques qu'il transmet via IncaMail ou par une utilisation abusive, contraire au contrat ou à la loi, d'IncaMail.

Si, suite à une violation coupable de ses obligations par le client, des tiers font valoir des prétentions directement contre la Poste, le client s'engage à indemniser intégralement la Poste, notamment pour les frais de procès. La Poste informe immédiatement le client en cas de prétentions de ce genre.

3.5. Blocage de l'accès

La Poste est autorisée à bloquer l'accès du client à IncaMail, sans préavis et sans indemnisation, si celui-ci contrevient aux présentes CG, s'il se trouve en retard de paiement ou si la sécurité globale du système n'est plus garantie.

Le client peut, à tout moment, faire bloquer son accès par le Service à la clientèle de la Poste. Durant la période pendant laquelle l'accès du client est bloqué en raison de circonstances qu'il ne maîtrise pas, le client n'engage pas sa responsabilité concernant les paiements adressés à la Poste.

4. Prix et modalités de paiement

4.1. Prix

Les prix et modèles de prix (Basic, Premium, etc.) publiés sur www.poste.ch/incamail s'appliquent à l'utilisation d'IncaMail. Toute modification des prix demeure réservée et est publiée d'avance.

Le client supporte les coûts générés par les messages qui ne peuvent pas lui être transmis pour des raisons non imputables à la Poste (p.ex. faute de frappe dans son adresse e-mail ou système de réception du courrier non disponible).

4.2. Modalités de paiement

Le client peut choisir parmi les divers modes de paiement disponibles dans le système. L'utilisation de tels de paiement de la Poste ou de tiers a lieu selon les dispositions applicables aux offres en question et n'est pas réglée par le présent contrat.

Le client qui paie par carte de crédit reconnaît que la Poste est autorisée à céder ses créances à la société de carte de crédit concernée. Dans ce cas, les dispositions du contrat de carte de crédit s'appliquent.

4.3. Retard de paiement

Lorsqu'une créance devient exigible, le débiteur est mis en demeure par un rappel, à moins que la demeure ne nécessite pas de rappel. Les dispositions légales s'appliquent.

Le client se voit facturer le montant forfaitaire de CHF 20.– pour le deuxième rappel et pour toute autre action de recouvrement subséquente. Demeurent réservés les éventuels frais supplémentaires (p. ex. frais de poursuite et de procès). Le client est en droit d'apporter la preuve que la Poste n'a subi aucun dommage ou que celui-ci est largement inférieur au montant forfaitaire exigé.

4.4. Compensation

Le client est autorisé à compenser les créances de la Poste uniquement avec des contre-crédances déclarées exécutoires ou que la Poste ne conteste pas.

4.5. Prise en charge des coûts par des tiers

L'utilisation par des clients autorisés à utiliser IncaMail en vertu d'un contrat conclu entre un tiers (p.ex. employeur) et la Poste est facturée au tiers en question. En cas d'utilisation illicite d'IncaMail, le client engage sa propre responsabilité pour tout dommage subi par la Poste.

5. Effet juridique et recevabilité des messages transmis sous forme électronique

Les indications fournies dans ce chapitre 5 ne sont ni contraignantes ni exhaustives. L'examen attentif de l'effet juridique et de la recevabilité des messages transmis par voie électronique dans chaque cas particulier relève de la responsabilité exclusive du client.

Les effets juridiques des messages électroniques envoyés et reçus via IncaMail sont définis dans chaque cas particulier par les dispositions légales ainsi que par la pratique des tribunaux et des autorités soumis à l'ordre juridique pertinent ainsi que, le cas échéant, par des conventions privées.

L'utilisation d'IncaMail, notamment à des fins de respect de délais, se fait exclusivement aux risques et périls du client. S'agissant du respect des délais, il y a lieu de tenir compte du fait que des retards peuvent survenir lors de la transmission électronique.

5.1. Communication électronique des écrits aux autorités en Suisse

En Suisse, IncaMail est une plateforme reconnue pour une livraison sécurisée dans le cadre de procédures, pour lesquelles le Code de procédure civile (CPC), la loi fédérale sur la poursuite pour dette et la faillite (LP), le Code de procédure pénale suisse (CPP) ou la loi fédérale sur la procédure administrative (PA) sont applicables. Les détails sont réglés dans les lois et les normes d'application correspondantes.

Les adresses des autorités qui participent sont publiées dans le répertoire de la Chancellerie fédérale (www.ch.ch/fr/e-justice).

Le client prend note que, en règle générale, (a) **seul le mode d'expédition «Recommandé» d'IncaMail est juridiquement recevable pour une livraison réglementaire aux autorités au sens des lois précitées** et (b) que les données doivent obligatoirement être munies d'une signature électronique qualifiée en conformité avec la Loi sur la signature électronique. Les lois pertinentes et les normes d'applications correspondantes peuvent prévoir d'autres conditions de recevabilité.

Les produits pour la création de signatures électroniques qualifiées ne sont pas le sujet de la présente offre. Le client peut obtenir les produits correspondants sous, p.ex., www.swissid.ch/fr.

5.2. Réserve du droit étranger

Le client prend note que l'échange de données avec signature (qualifiée) et/ou cryptées en dehors de la Suisse relève des systèmes juridiques étrangers et qu'il peut donc avoir des effets divergents et éventuellement plus étendus ou moins étendus par rapport au droit suisse. L'échange de messages cryptés est en outre soumis, dans certains pays étrangers, à des restrictions légales.

6. Disponibilité d'IncaMail

Si le client envoie des communications assorties de délais via IncaMail, il doit prendre les mesures nécessaires permettant de garantir que ces délais pourront être respectés même en cas d'interruption du système.

De petits travaux de maintenance peuvent être réalisés à tout moment et sans préavis en dehors des heures de bureau. Est considérée comme heures de bureau la période allant du lundi au vendredi entre 08h00 – 17h00 HNEC. Le client est informé des travaux de maintenance prévus, pour autant qu'il soit prévisible pour la Poste que l'interruption durera plus de trois heures.

7. Recours à des tiers

La Poste peut faire appel à tout moment à des tiers pour fournir ses prestations.

8. Garanties

La Poste garantit que l'envoi des messages via IncaMail présente les qualités suivantes: intégrité, non-répudiabilité, confidentialité et authentification (voir le site Internet www.poste.ch/fr/espace-clients/services-en-ligne/incamail/info).

La Poste garantit en outre que, pendant toute la durée du contrat, les messages pourront être déchiffrés sur une période de 24 mois à partir de la date de leur expédition via IncaMail. La Poste peut autoriser le décryptage au-delà de cette période à condition d'en informer le client ou, exceptionnellement, raccourcir cette période pour des raisons de sécurité.

9. Responsabilité de la Poste

La responsabilité de la Poste pour négligence légère est exclue. En cas de dommage subi par le client, il lui est au maximum remboursé le prix qu'il aurait dû payer, selon la liste de prix, pour l'expédition du message interrompu ou endommagé.

Toute responsabilité est exclue envers les clients qui utilisent IncaMail sans inscription ou qui ne sont inscrits que pour la réception de messages.

Les dispositions des CG IncaMail n'excluent ou ne limitent en aucune manière l'(éventuelle) responsabilité d'une partie envers l'autre:
en cas de décès ou de dommage corporel; ou
en cas d'escroquerie ou de tromperie; ou
en cas de situation de fait dans laquelle la loi ne permet pas d'exclure ou de limiter la responsabilité, ou de tenter de le faire.

10. Renseignement de tiers

Le client peut se faire inscrire aux répertoires «Répertoire eGov Suisse» et «Répertoire IncaMail Recommandé», et configurer les possibilités de recherches.

Les clients bénéficiant de solutions entreprises peuvent, grâce à l'option «Connector Member Only», vérifier avant l'envoi de messages IncaMail si une adresse e-mail déterminée est enregistrée sur IncaMail. Le client peut bloquer son/ses adresse(s) e-mail afin de la/les soustraire à de telles recherches.

Pour le surplus, aucun renseignement n'est fourni à des tiers, sauf si la Poste est tenue de renseigner en vertu de la loi ou sur injonction d'autorités légitimées pour ce faire ou d'organes compétents en matière de poursuite pénale.

11. Protection et sécurité des données

Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect des dispositions des législations suisse et européenne en matière de protection des données, ainsi que 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. Les informations suivantes sur la protection des données concernent le traitement des données personnelles en rapport avec l'utilisation d'IncaMail. Vous trouverez des informations concernant le traitement des données dans les déclarations de protection des données publiées sur les sites Internet correspondants (incamail.com sur www.poste.ch/pages/footer/protection-des-donnees-et-informations-legales; poste.ch/incamail sur www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees).

La Poste collecte, traite et enregistre des données personnelles uniquement dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la fourniture des prestations, à la facturation ainsi qu'au traitement et au suivi de la clientèle, notamment à la garantie d'une prestation de grande qualité, ou sur la base d'une autorisation du client. Si le client est domicilié dans l'Union Européenne, la base juridique pour le traitement des données est constituée par l'art. 6, al. 1, phrase 1, let. b, RGPD, dans la mesure où la collecte des données a lieu dans un but d'exécution du contrat,

ou par l'art. 6, al. 1, phrase 1, let. a, RGPD lorsque le traitement des données est basé sur une autorisation du client.

Les données personnelles sont sauvegardées en Suisse. La Commission européenne a pris une décision constatant l'adéquation des transferts de données personnelles en Suisse.

Les données qualifiées d'obligatoires sont celles qui sont exigées par la loi ou qui font l'objet d'un contrat, ou encore qui sont nécessaires à la conclusion du contrat. Le refus de fournir les données demandées peut entraîner pour vous des conséquences juridiques ou économiques, tels que le refus de la conclusion du contrat ou des conditions contractuelles moins avantageuses.

Les données personnelles pertinentes pour un contrat, en particulier les données pertinentes en matière fiscale, sont supprimées après l'écoulement du délai légal de conservation et au plus tard dix ans après la fin du contrat. La durée de sauvegarde générale des données personnelles peut exceptionnellement s'étendre jusqu'à 30 ans, dans la mesure où cela est nécessaire pour faire valoir, exercer ou défendre des prétentions juridiques.

Le client prend note du fait que l'adresse du domicile qu'il a vérifiée peut être communiquée au destinataire d'un message en tant que partie intégrante automatique du message ou de quittances, ainsi qu'à l'expéditeur d'un message en tant que partie intégrante automatique de quittances.

Si le client donne son accord exprès à la saisie et au traitement de données personnelles par la Poste à des fins publicitaires, la Poste est en droit de contacter le client dans un but publicitaire, via les canaux correspondants. Ceci vaut jusqu'à l'exercice par le client de son droit de révocation concernant le traitement des données à des fins de publicité directe. L'autorisation du client englobe le droit de la Poste de saisir et de traiter des données personnelles dans un but d'étude de marché (p. ex. sondage sur la satisfaction des clients) et dans un but de conseil.

Si la Poste recourt à des tiers pour fournir des prestations, elle est en droit de permettre à ces tiers d'accéder aux données requises à cet effet, étant entendu que ceux-ci sont soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même pour ce qui concerne la protection des données. Le tiers n'est pas autorisé à traiter les données dans un but personnel ou sans mandat et instruction de la Poste, sous réserve de dispositions légales contraires.

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 avec le consentement préalable du client, ou encore dans un des buts de traitement évoqués ci-avant.

Le client a le droit de demander des informations sur ses données ainsi que le droit de les faire corriger, supprimer, détruire ou de les rendre transmissibles, et à déposer plainte auprès de l'autorité de surveillance. Il peut interdire le traitement et la publication de ses données et révoquer les éventuelles autorisations qu'il a données.

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.

Si vous souhaitez demander une correction, un blocage ou une suppression des données, vous devez déposer une demande dans ce sens, accompagnée d'une copie de votre passeport ou de votre carte d'identité.

Nous prions nos clients qui souhaitent faire valoir leurs droits d'adresser leur demande à: Poste CH SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne; message IncaMail ou e-mail à assistance@incamail.ch. Les e-mails ne sont pas cryptés et sont, de ce fait, exposés aux risques de sécurité typiques pour ce moyen de communication. Si le client traite des données de 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.

12. Entrée en vigueur, durée, résiliation

Le contrat entre en vigueur comme décrit au chapitre [3.1](#), paragraphe 2 et au chapitre [3.2](#), paragraphe 2.

Le contrat d'utilisation d'IncaMail Basic est conclu pour une durée indéterminée. Il se termine par résiliation donnée selon les conditions de délai et de date suivantes: le client peut résilier en tout temps, sans observation d'un délai de résiliation; la Poste observe un délai de résiliation de 10 jours pour la fin d'un mois.

Le contrat d'utilisation d'IncaMail Premium prend fin sans résiliation à la fin de la durée du contrat. IncaMail Basic reste cependant à disposition au-delà de la durée du contrat.

Toutes relations contractuelles peuvent être résiliées en tout temps avec effet immédiat pour justes motifs.

La résiliation a lieu sous forme écrite (p. ex. par le biais d'IncaMail). La suppression du compte IncaMail par le client est considérée comme une résiliation.

13. Droit de révocation

Si le client est un consommateur et qu'un contrat a été conclu entre la Poste et lui-même à titre onéreux sur l'utilisation d'IncaMail, le client dispose du droit de révocation selon les dispositions suivantes:

Information sur la révocation

Droit de révocation

Vous avez le droit de révoquer le présent contrat dans les quatorze jours, sans indication de motifs.

Le délai de révocation est de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Afin de pouvoir exercer votre droit de révocation, vous devez nous
Poste CH SA, Wankdorfallee 4, 3030 Berne,

E-mail: incamail@swisspost.ch
informer, au moyen d'une déclaration explicite (p. ex. par courrier postal, fax ou e-mail), de votre décision de révoquer le présent contrat. Pour ce faire, vous pouvez employer le modèle de formulaire de révocation joint. Il n'est cependant pas obligatoire.

Afin que le délai de révocation soit observé, il suffit d'envoyer la communication d'exercice du droit de révocation avant l'expiration du délai de révocation.

Effets de la révocation

Si vous révoquez le présent contrat, nous sommes tenus de vous rembourser tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison autre que la livraison économique standard que nous proposons), sans délai et dans les quatorze jours au plus tard à compter du jour auquel votre communication de révocation du contrat nous est parvenue. Pour ce remboursement, nous employons le même mode de paiement que celui que vous avez choisi pour exécuter la transaction d'origine, sauf accord contraire. Nous ne vous facturerons en aucun cas des frais de remboursement. Si vous avez demandé que la fourniture des prestations de service commence avant l'expiration du délai de révocation, vous êtes alors tenu(e) de nous verser un montant adéquat calculé sur la base des prestations de services déjà fournies au moment où vous exercez votre droit de révocation du contrat et au prorata des prestations de services globales convenues dans le contrat.

Modèle de formulaire de révocation

(Si vous souhaitez révoquer le contrat, nous vous prions de bien vouloir remplir ce formulaire et de nous le retourner.)

À l'att. de Poste CH SA, Wankdorffallee 4, 3030 Berne,
E-mail: incamail@swisspost.ch

Par la présente, je/nous (*) révoque/révoquons le contrat conclu par moi-même/nous-mêmes (*) concernant l'achat des marchandises suivantes (*) / la fourniture des prestations suivantes (*)

Commandé le (*) / reçu le (*)
Nom du/des consommateur(s)
Adresse du/des consommateur(s)
Signature du/des consommateur(s) (uniquement en cas de communication sur papier)
Date

(*) Biffer ce qui ne convient pas.

Fin de l'information sur la révocation

14. Effet de la résiliation, extinction de la possibilité de décryptage

Si la résiliation est le fait du client ou si son comportement donne lieu à résiliation, une éventuelle durée résiduelle expire sans indemnisation.

Poste CH SA
IncaMail
Wankdorffallee 4
Case postale
3030 Berne

incamail@swisspost.ch
swisspost.ch/fr/incamail

Avec la fin du contrat, l'accès au compte IncaMail ainsi que les possibilités de décrypter les messages et les quittances prennent fin également. De ce fait, il incombe au client de sauvegarder en continu les messages et quittances décryptés dans son propre système.

15. Modification des CG IncaMail

La Poste se réserve le droit de modifier les CG IncaMail à tout moment. Chaque nouvelle version est portée à la connaissance du client à temps avant son entrée en vigueur et est également publiée sur les sites Internet de la Poste. Les CG IncaMail modifiées sont réputées acceptées si le client ne s'y oppose pas par écrit (p.ex. Via IncaMail) dans un délai de un mois. Toute contestation vaut résiliation du contrat et emporte automatiquement sa dissolution. Le client est informé de ces droits et de l'effet de leur exercice lors de la communication de la modification.

16. For

Le for est Berne (Suisse).

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 du défendeur lorsque l'action est intentée par la Poste. Sont considérées comme des contrats conclus avec les consommateurs les contrats que le client conclut dans un but qui ne peut pas être attribué à son activité professionnelle ou commerciale.

Pour les clients dont le domicile ou le siège social est à l'étranger, Berne (Suisse) constitue le for des poursuites.

17. Droit applicable

La relation contractuelle est exclusivement régie par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

18. Forme de publication juridiquement valable

Les CG IncaMail, seules juridiquement contraignantes et parties intégrantes du contrat, sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur www.incmail.com ainsi que sur <http://www.poste.ch/cg>.

19. Service à la clientèle IncaMail

Le Service à la clientèle pour IncaMail se tient à disposition selon les informations disponibles sur www.poste.ch/incmail.

© Poste CH SA, 05.2018, Version EU en FR