

INCAMAIL

CONDITIONS GENERALES

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales IncaMail (dénommées ci-après les CG IncaMail) régissent les relations entre les clientes et les clients (dénommés ci-après le client) et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; dénommée ci-après la Poste) pour l'utilisation de la prestation de service IncaMail Web-Interface et des prestations de services annexes (dénommées ci-après IncaMail).

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

Par chaque utilisation d'IncaMail et notamment par l'inscription 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 sous www.poste.ch/incamail.

3. Conditions de participation et d'utilisation

3.1. Utilisation sans inscription

Sans inscription, il reste possible, d'une part, de lire les messages IncaMail grâce au code de sécurité et, d'autre part, d'envoyer des messages, par le biais de boîtes aux lettres virtuelles, aux clients d'IncaMail qui ont activé cette prestation de service. A 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, en tout temps, restreindre ou élargir l'utilisation sans inscription, pour autant que les changements ou restrictions, en considération des intérêts de la Poste, soient raisonnablement acceptables pour le client.

3.2. Utilisation avec inscription

Pour ouvrir un compte IncaMail et pouvoir ainsi utiliser IncaMail, le client doit s'enregistrer sur www.incamail.com auprès de la Poste en indiquant ses adresses de courrier électronique et postal. Le client recevra ensuite un code d'activation qui lui sera adressé à son adresse e-mail. Il devra au moyen de ce code vérifier ses propres données auprès de la Poste, dans un délai de 30 jours. La poste peut renoncer à la vérification pour les clients qui ont déjà été contrôlés par d'autres moyens (p.ex. par le biais de l'inscription SuisseID).

L'inscription en ligne par le client représente une offre juridiquement contraignante en vue de conclure un contrat d'utilisation d'IncaMail. Le contrat d'utilisation est réputé conclu uniquement par l'activation par la Poste du compte IncaMail.

Auparavant l'utilisateur doit confirmer son compte client auprès de la Poste par 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 ne fournir, lors de son inscription et lors de toute autre utilisation (p.ex. lors d'un changement d'adresse) que 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.incamail.com, ou auprès du centre clientèle Login de la Poste (ci-après: Login Centre Clientèle) sur www.poste.ch ou encore sur l'App IncaMail de la Poste, dans chaque cas après authentification réussie du client.

3.4.2. Authentification, moyens d'accès

Pour l'authentification, les moyens d'accès à IncaMail choisis par le client (nom d'utilisateur, mot de passe) seront nécessaires.

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

L'utilisation du Login Centre Clientèle notamment ne fait pas l'objet de la présente offre. Ladite utilisation est soumise à l'inscription du client au Login Centre Clientèle et à l'acceptation de ses conditions générales (consultables sous www.poste.ch/cg).

3.4.3. Devoir de diligence et responsabilité du client; exemption

Le client est responsable de la conservation soignée de ses moyens d'accès. Il doit notamment garder séparément son nom d'utilisateur et son mot de passe et les protéger (ainsi que les appareils en usage) de toute utilisation abusive par des tiers. Si des tiers ont accès à son compte, le client doit se laisser opposer leurs actions comme étant les siennes propres.

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, lors de l'utilisation d'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 provoque à la Poste ou à des tiers par le contenu de messages électroniques qu'il transmet via IncaMail ou par l'utilisation abusive, contraire au contrat ou à la loi, d'IncaMail.

Si, suite à une violation coupable du client de ses obligations, des tiers soulèvent des prétentions directement contre la Poste, le client s'engage à indemniser intégralement la Poste, notamment en ce qui concerne 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 en tout temps 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

Pour l'utilisation d'IncaMail, les prix et les modèles de prix publiés sur www.poste.ch/incamail. (Basic, Premium etc.) sont applicables. Les modifications de prix sont réservées et seront publiées préalablement.

Les frais causés par des messages impossibles à délivrer pour des raisons non imputables à la Poste (p.ex. faute de frappe dans l'adresse e-mail indiquée, système électronique du destinataire non disponible) restent à la charge du client.

4.2. Modalités de paiement

Le client peut choisir parmi les divers modes de paiement disponibles dans le système. L'utilisation des modes de paiement en question de la Poste ou de tiers s'effectue en fonction des dispositions des offres en question et ne fait pas l'objet du présent contrat.

Le client qui paie par carte de crédit autorise la Poste à céder ses créances à la société de carte de crédit concernée. Dans ce cas, les conditions du contrat de carte de crédit s'appliquent.

4.3. Retard de paiement

Si une obligation est exigible, le débiteur est mis en demeure par interpellation, sauf dans les cas où la demeure survient sans interpellation. Les dispositions légales s'appliquent.

Le client doit dès le deuxième rappel, pour chaque rappel et pour chaque autre action de recouvrement, une indemnisation forfaitaire pour frais de CHF 20.–. La réclamation d'autres frais (comme p.ex. des frais de poursuite ou de procès) reste réservée.

4.4. Compensation

Le client ne peut pas compenser des créances de la Poste par d'éventuelles contre-créances.

4.5. Prise en charge des coûts par des tiers

L'utilisation d'IncaMail par des clients qui y sont autorisés par des contrats conclus entre des tiers (p.ex. l'employeur) et la Poste sera facturée au tiers. Le client est responsable personnellement des dommages subis par la Poste du fait de l'utilisation illégale d'IncaMail.

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 est de la responsabilité exclusive du client.

Les effets juridiques des messages envoyés et reçus sous forme électronique via IncaMail sont régis dans chaque cas par les dispositions légales et la pratique des tribunaux et autorités de l'ordre juridique national compétent ainsi que, le cas échéant, selon les conventions privées existantes.

L'utilisation d'IncaMail, notamment à des fins de préservation de délais, se fait exclusivement aux risques et périls du client. S'agissant du respect des délais, il y a lieu de tenir compte que des retards peuvent survenir en cas de 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 peut donc avoir des effets divergents, le cas échéant, 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

La Poste garantit une grande disponibilité de la plateforme IncaMail sans pouvoir assurer toutefois une disponibilité illimitée ou même d'un certain degré. Si le client envoie au moyen d'IncaMail des messages soumis à des délais, il doit prendre les précautions nécessaires pour que les délais puissent être encore 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 sera informé des travaux de maintenance prévus, pour autant qu'il soit prévisible, pour la Poste, que le temps d'arrêt durera plus de 3 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 de 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, durant toute la durée du contrat, les messages pourront être déchiffrés pendant 24 mois à partir de la date d'expédition. La Poste peut autoriser le décryptage au-delà de cette période sur information correspondante du 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 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 enregistrer dans les répertoires «Répertoire eGov Suisse» et «Répertoire IncaMail Recommandé» et configurer les possibilités de recherches.

Les clients bénéficiant de solutions destinées aux clients commerciaux peuvent, grâce à l'option «Connecteur 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 ne pas être trouvé par le biais de telles recherches.

Pour le surplus, aucun renseignement n'est donné à des tiers, sauf si la Poste est dans l'obligation 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 des données

Lors du traitement des données, la Poste et les tiers mandatés par ses soins pour la fourniture de prestations de services respectent la législation suisse sur la protection des données ainsi que le secret des postes et des télécommunications selon le droit suisse.

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

Le niveau de protection des données en Suisse a été considéré comme adéquat par la Commission européenne. La condition du niveau adéquat de protection des données au point de réception est remplie, de sorte que les transmissions de données en provenance d'un Etat de l'Union européenne vers la Suisse sont considérées comme conformes aux dispositions légales.

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 se termine sans résiliation à la fin de la durée du contrat. A partir de ce moment, IncaMail Basic reste, cependant, à disposition.

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

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

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

En cas de résiliation de la part du client ou en cas de résiliation motivée par le comportement du client, une éventuelle durée résiduelle du contrat expire, sans compensation.

Suite à la résiliation du contrat, la possibilité d'accès au compte IncaMail s'éteint tout comme la possibilité de décryptage des messages et des quittances. Il relève, dès lors, de la responsabilité du client de sauvegarder régulièrement les messages et quittances non cryptés sur son propre système.

14. Changement des CG IncaMail

La Poste se réserve le droit de modifier en tout temps les CG IncaMail. Chaque nouvelle version est portée à la connaissance du client en temps utile avant son entrée en vigueur et publiée, en outre, sur les pages Web de la Poste. Les CG IncaMail modifiées sont considérées comme acceptées, si le client ne s'y oppose pas, sous forme écrite (p.ex. au moyen d'IncaMail), dans un délai d'un mois. Une opposition est considérée comme une résiliation du contrat et implique automatiquement sa dissolution. Le client est dûment informé sur ces droits et leurs conséquences dans la communication de modification des CG.

15. For

Le for se trouve à Berne (Suisse).

En cas de litiges découlant de contrats de consommateurs, c'est le tribunal situé au domicile ou au siège de l'une des parties qui est compétent. Pour les plaintes de la Poste, le tribunal compétent est celui du domicile de la partie défenderesse. Sont considérés comme des contrats de consommateurs, les contrats conclus par le client dans un but qui ne peut pas être imputé à ses activités professionnelles ou commerciales.

Pour les clients dont le domicile ou le siège social se trouve à l'étranger, Berne (Suisse) sera le lieu de poursuite et le for exclusif de toute procédure.

16. Droit applicable

Le droit suisse est exclusivement applicable à la relation contractuelle, à l'exception de la Loi fédérale sur le droit international privé (LDIP) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

17. Forme de publication valide

Les CG IncaMail, qui font partie intégrante du contrat et sont seules juridiquement contraignantes, sont publiées sous forme électronique et consultables sous www.incmail.com et www.poste.ch/cg.

18. Service à la clientèle IncaMail

Le Service à la clientèle pour IncaMail est à disposition selon les indications se trouvant sur www.poste.ch/incmail.

© Poste CH SA, 3.2018, Version ROW en FR

Poste CH SA
IncaMail
Wankdorfallee 4
Case postale
3030 Berne

incmail@swisspost.ch
swisspost.ch/fr/incmail

SWISS POST 