



## Conditions générales relatives aux prestations de services

### A Dispositions générales

#### 1. Objet et validité

1.1 Les présentes conditions générales (CG) règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats de prestations de services, notamment dans les domaines du conseil, de la planification, de l'assistance et de la formation.

#### 2. Offre

2.1 L'offre et les démonstrations ne sont pas rémunérées, à moins que la demande d'offres n'en dispose autrement.

2.2 L'offre est établie sur la base de la demande d'offres de la Poste. Le prestataire de services peut soumettre des variantes si elles sont plus avantageuses, plus respectueuses de l'environnement ou sont, de quelque autre manière que ce soit, dans l'intérêt de la Poste. Si son offre s'écarte de la demande d'offres, le prestataire de services doit le signaler expressément.

2.3 Dans l'offre, le prestataire de services indique séparément la taxe sur la valeur ajoutée.

2.4 L'offre est ferme jusqu'à l'expiration du délai fixé dans la demande d'offres. Si aucun délai n'est fixé, il est réputé être de trois mois dès la réception de l'offre.

#### 3. Exécution et information

3.1 Le prestataire de services s'engage à l'exécution soignée, fidèle et compétente du contrat et garantit que toutes les prestations sont conformes aux conditions et spécifications contractuelles, à l'état actuel de la technique et aux prescriptions légales. Sous réserve d'une convention contraire expresse, toute substitution est exclue.

3.2 La Poste fournit en temps utile au prestataire de services toutes les indications nécessaires à l'exécution du contrat. Toute autre obligation de la Poste d'apporter son concours doit, le cas échéant, faire l'objet d'une clause contractuelle écrite.

3.3 Le prestataire de services informe régulièrement la Poste de l'avancement des travaux. En outre, il lui signale sans délai et par écrit toute circonstance qu'il constate ou peut identifier qui perturbe ou met en péril la bonne exécution du contrat.

3.4 La Poste a le droit, en tout temps, de contrôler l'avancement de l'exécution du contrat et d'obtenir des informations y afférentes.

3.5 Le prestataire de services n'a pas le droit d'engager la Poste à l'égard de tiers.

### 4. Emploi de collaborateurs/trices

4.1 Le prestataire de services n'emploie que des collaborateurs/trices soigneusement choisi(e)s et bien formé(e)s. Il remplace les collaborateurs/trices qui ne disposent pas des connaissances professionnelles requises ou qui, de quelque autre manière que ce soit, mettent en péril ou perturbent l'exécution du contrat. Ce faisant, il tient compte, en particulier, de l'intérêt de la Poste à ce qu'une certaine continuité soit assurée dans les affectations.

4.2 Le prestataire de services n'emploie que des collaborateurs/trices qui disposent des autorisations requises pour fournir les prestations.

4.3 Sur demande de la Poste, le prestataire de services lui communique par écrit les noms et fonctions des collaborateurs/trices employé(e)s en vue de l'exécution du contrat.

4.4 Le prestataire de services ne procède au changement d'un(e) collaborateur/trice employé(e) que les parties ont défini(e) comme personne clé qu'avec le consentement écrit de la Poste. La Poste ne peut refuser de l'accorder que pour de justes motifs.

4.5 Le prestataire de services s'engage à observer le règlement, les prescriptions internes ainsi que les dispositions sur la sécurité (notamment sur la sécurité informatique et celle des données) de la Poste.

4.6 Les dispositions du présent chiffre 4 s'appliquent aussi au personnel supplémentaire que le prestataire de services emploie pour l'exécution du contrat, notamment aux collaborateurs/trices indépendant(e)s.

### 5. Recours à des tiers

5.1 Le prestataire de services ne peut faire appel à des tiers (p. ex. fournisseurs, sous-traitants) pour fournir ses prestations qu'avec le consentement écrit préalable de la Poste. Il répond de la conformité au contrat des prestations fournies par les tiers auxquels il fait appel.

5.2 Le prestataire de services soumet les tiers auxquels il fait appel aux obligations fixées aux chiffres 4 (Emploi de collaborateurs/trices), 6 (Assurances sociales), 7 (Dispositions sur la protection des travailleurs, conditions de travail et égalité salariale entre femmes et hommes), 11 (Maintien du secret) et 12 (Protection des données et secret postal).

### 6. Assurances sociales

6.1 Si le prestataire de services est une personne morale, il procède, en sa qualité d'entrepreneur indépendant, aux déclarations requises auprès des assurances sociales pour ses collaborateurs/trices et lui-même. S'il n'est pas une personne morale, il doit justifier de son affiliation à une caisse de compensation en qualité d'indépendant.



6.2 La Poste n'est débitrice d'aucune prestation sociale (AVS, AI, AC etc.) ni d'aucune autre prestation d'indemnisation, notamment en cas d'accident, de maladie, d'invalidité ou de décès.

## **7. Dispositions sur la protection des travailleurs, conditions de travail et égalité salariale entre femmes et hommes**

7.1 Lorsque le prestataire de services a son siège ou un établissement en Suisse, il est tenu de respecter les dispositions sur la protection des travailleurs et les conditions de travail en vigueur en Suisse ainsi que le principe de l'égalité salariale entre femmes et hommes. Par conditions de travail, on entend les conventions collectives de travail et les contrats-types de travail ou, à défaut, les conditions de travail effectives, en usage dans la localité et la profession. Le prestataire de services dont le siège est à l'étranger est tenu de se conformer aux dispositions correspondantes en vigueur au lieu où il fournit ses prestations.

7.2 Si le prestataire de services détache en Suisse des travailleurs de l'étranger afin de fournir sa prestation, il est tenu de se conformer aux dispositions de la loi sur les travailleurs détachés du 8 octobre 1999.

## **8. Lieu d'exécution**

8.1 La Poste désigne le lieu d'exécution. A défaut d'une telle désignation, le lieu de livraison est réputé être le lieu d'exécution.

## **9. Rémunération et facturation**

9.1 Le prestataire de services fournit ses prestations  
a. pour un prix forfaitaire; ou  
b. en régie avec plafonnement de la rémunération (prix plafond).

9.2 La rémunération définie contractuellement couvre toutes les prestations requises pour une bonne exécution du contrat. Elle couvre en particulier le transfert de tous les droits, l'ensemble des frais de documentation et de matériel ainsi que les frais accessoires et les contributions publiques (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée).

9.3 Le prestataire de services établit ses factures selon le plan de paiement convenu ou après avoir fourni ses prestations. La taxe sur la valeur ajoutée doit figurer séparément sur la facture et ne peut pas être répercutée ultérieurement.

9.4 Les conditions et délais de paiement stipulés dans le contrat sont applicables.

9.5 Des paiements préalables ne peuvent être convenus qu'à titre exceptionnel et à la condition que le prestataire de services fournisse à la Poste, à ses frais, des sûretés sous forme de garantie d'une banque ou d'une société d'assurance de premier ordre.

9.6 Si la Poste et/ou des sociétés de la Poste (participations directes ou indirectes de 50 pour cent au moins) recourent aux prestations du prestataire de services, les

rabais sont calculés sur la base du total des rémunérations correspondantes.

## **10. Droits protégés et droits d'utilisation**

10.1 Tous les droits protégés (droits de propriété intellectuelle et droits voisins ainsi que des expectatives sur de tels droits) sur les résultats du travail créés dans le cadre de l'exécution du contrat, appartiennent intégralement à la Poste. En particulier, le prestataire de services transfère à la Poste tous les droits moraux de l'auteur. Lorsqu'un tel transfert se heurte à des restrictions légales, le prestataire de services renonce à faire valoir ses droits moraux et garantit que tous les participants aux travaux y renoncent aussi.

10.2 La Poste et ses sociétés (voir chiffre 9.6) ont un droit d'utilisation, qui ne peut être ni dénoncé ni restreint quant au temps, au lieu ou au contenu, sur les résultats du travail qui sont des objets du contrat, mais n'ont pas été créés dans le cadre de l'exécution du contrat (notamment les résultats de travaux préexistants). Ce droit englobe tous les types d'utilisation actuels et possibles à l'avenir, ainsi que le droit d'aliéner et de transformer.

10.3 Le prestataire de services garantit que ni lui ni les tiers auxquels il fait appel ne violent de droits protégés en relation avec l'exécution du contrat ainsi qu'avec les résultats du travail créés. Il garantit la légalité et la validité du transfert des droits protégés et de l'octroi des droits d'utilisation à la Poste conformément aux présentes CG et au contrat. Lorsque la Poste doit répondre elle-même de la violation de droits protégés, toute prétention contre le prestataire de services est exclue.

10.4 Le prestataire de services s'oppose sans délai, à ses frais et risques, aux prétentions de tiers fondées sur la violation de droits protégés. Il est tenu d'informer la Poste, sans délai et par écrit, de l'existence de telles prétentions et il ne doit pas s'opposer à l'intervention de la Poste dans la procédure judiciaire. Si le tiers fait valoir ses prétentions directement contre la Poste, le prestataire de services s'engage à prendre part au litige à la première demande de la Poste conformément aux possibilités qu'offre le code de procédure applicable. Le prestataire de services s'engage à prendre à sa charge tous les frais (y c. les dommages-intérêts) occasionnés à la Poste par la conduite du procès et/ou, le cas échéant, par le règlement extrajudiciaire du litige. En cas de règlement extrajudiciaire, le prestataire de services n'est tenu de prendre à sa charge le paiement convenu en faveur du tiers que s'il y a consenti au préalable.

10.5 Si la Poste ne peut pas bénéficier de tout ou partie des prestations convenues contractuellement parce qu'un tiers fait valoir des prétentions fondées sur la violation de droits protégés, le prestataire de services a le choix soit de modifier ses prestations de manière à ne pas violer de droits de tiers tout en satisfaisant aux exigences contractuelles, soit d'acquiescer à ses frais une licence auprès du tiers. Si le prestataire de services ne fait usage d'aucune de ces possibilités dans un délai raisonnable, la Poste peut se départir du contrat avec



effet immédiat. Dans tous les cas, le prestataire de services est tenu de dédommager intégralement la Poste, indépendamment de toute faute.

- 10.6 Tous les documents, y compris sous forme électronique, que la Poste met à la disposition du prestataire de services, doivent être utilisés et copiés exclusivement aux fins de l'exécution du contrat. Sur ce point, la Poste garantit que l'utilisation de ces documents par le prestataire de services ne viole pas de droits protégés de tiers.

## 11. Maintien du secret

- 11.1 Les parties traitent de manière confidentielle tous les faits et toutes les informations qui ne sont ni notoires ni librement accessibles. En cas de doute, les faits et informations doivent être traités de manière confidentielle. Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles possibles et raisonnables d'un point de vue économique afin de protéger efficacement les faits et informations confidentiels contre l'accès et la consultation par des tiers non autorisés.
- 11.2 L'obligation de garder le secret naît avant même la conclusion du contrat et subsiste après la fin de celui-ci.
- 11.3 La transmission d'informations confidentielles par la Poste au sein de son propre groupe ou aux tiers auxquels elle fait appel ne constitue pas une violation de l'obligation de garder le secret. Cela s'applique au prestataire de services pour autant que la transmission soit nécessaire à l'exécution du contrat ou qu'il transmette des dispositions du contrat au sein de son groupe.
- 11.4 L'obligation de confidentialité ne s'applique pas dans la mesure où il existe une ordonnance exécutoire de l'autorité ou judiciaire ou une loi contraignante qui prévoit une obligation de divulgation des informations confidentielles. L'autre partie doit être informée au préalable, dans la mesure où la loi le permet. Aucune information préalable n'est nécessaire en cas de communication de la part de la Poste dans le champ d'application du droit des marchés publics.
- 11.5 Sans consentement écrit, le prestataire de services n'a pas le droit de se prévaloir de sa collaboration actuelle ou passée avec la Poste à des fins publicitaires, ni de citer la Poste comme référence.
- 11.6 Les parties soumettent leurs collaborateurs/trices ainsi que leurs autres auxiliaires aux obligations découlant du présent chiffre 11.
- 11.7 La partie qui viole son obligation de garder le secret doit payer à l'autre partie une peine conventionnelle, à moins qu'elle prouve n'avoir commis aucune faute. Pour chaque violation, celle-ci s'élève à 10 pour cent de la rémunération totale, mais à 50 000 francs au plus par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas de l'obligation de garder le secret. La peine conventionnelle est due en sus des éventuels dommages-intérêts.

## 12. Protection des données et secret postal

- 12.1 Les parties s'engagent à observer les dispositions de la législation suisse sur la protection des données.
- 12.2 Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans les limites nécessaires à l'exécution et à la réalisation du contrat. Le prestataire de services informe la Poste au préalable en cas de transmission des données.
- 12.3 Si le prestataire de services a accès à des données concernant le trafic postal ou le trafic des paiements de la clientèle de la Poste, il s'engage à observer le secret postal conformément à l'article 321<sup>er</sup> du code pénal suisse.
- 12.4 Les parties soumettent leurs collaborateurs/trices ainsi que leurs autres auxiliaires aux obligations découlant du présent chiffre 12.
- 12.5 Sur requête de la Poste, en particulier concernant l'applicabilité du Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (UE-RGPD) ou le transfert de données à caractère personnel hors de Suisse, le traitement des données à caractère personnel par le prestataire de services est réglé dans une convention de protection des données supplémentaire.

## 13. Demeure

- 13.1 Si le prestataire de services ne respecte pas des échéances convenues (contrats conclus pour une date fixe), il tombe en demeure sans autre formalité; dans les autres cas, il est mis en demeure par interpellation.
- 13.2 S'il tombe en demeure, le prestataire de services doit payer une peine conventionnelle, à moins qu'il prouve n'avoir commis aucune faute. Cette peine s'élève à 5 pour mille par jour de retard, mais au total à 10 pour cent au plus de la rémunération totale. Elle est due même si les prestations sont acceptées. Le paiement de la peine conventionnelle ne dispense pas le prestataire de services de l'exécution des obligations contractuelles. La peine conventionnelle est due en sus des éventuels dommages-intérêts.

## 14. Responsabilité

- 14.1 Les parties répondent de tout dommage qu'elles occasionnent à l'autre partie, à moins qu'elles prouvent n'avoir pas commis de faute. La responsabilité pour les dommages corporels est illimitée.
- 14.2 Les parties répondent des actes de leurs auxiliaires, des tiers auxquels elles font appel (p. ex. sous-traitants, fournisseurs) et de leurs substituts, comme des leurs.

## 15. Cession et mise en gage

- 15.1 Le prestataire de services n'a le droit ni de céder ni de mettre en gage les créances qu'il détient contre la Poste sans le consentement écrit de cette dernière.



## 16. Modifications du contrat, contradictions et nullité partielle

- 16.1 Les modifications et compléments apportés au contrat requièrent la forme écrite.
- 16.2 En cas de contradiction, les dispositions du contrat prévalent sur celles des CG et les dispositions des CG sur celles de l'offre.
- 16.3 Si une disposition du contrat s'avère être nulle ou illégale, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée. La disposition concernée doit être remplacée par une disposition valide, dont les effets sur le plan économique sont si possible équivalents à ceux de la disposition d'origine.

## 17. Droit applicable et for

- 17.1 Seul le droit suisse est applicable.
- 17.2 Le for exclusif est Berne.

## B Dispositions complémentaires relatives aux éléments de prestations relevant du contrat d'entreprise

### 18. Modification des prestations

- 18.1 Les parties peuvent demander de modifier les prestations en tout temps, par écrit.
- 18.2 Si la Poste demande une modification, le prestataire de services lui communique par écrit, dans un délai de 10 jours, si la modification est possible et quels en sont les effets sur ses prestations, sur la rémunération et sur les échéances. Il n'a pas le droit de refuser une demande de modification de la Poste si la modification concernée est objectivement possible et si le caractère général des prestations à fournir est préservé. La Poste décide dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la communication du prestataire de services si la modification doit être réalisée ou non.
- 18.3 Si le prestataire de services souhaite une modification, la Poste dispose d'un délai de 10 jours à compter de la réception de la communication pour accepter la demande ou la refuser.
- 18.4 Les modifications, en particulier celles concernant l'étendue des prestations, la rémunération et les échéances, sont convenues par écrit dans un avenant au contrat avant leur mise en œuvre.
- 18.5 Le prestataire de services poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification, à moins que la Poste ne donne des instructions contraires.

### 19. Réception

- 19.1 La réception a lieu après un contrôle effectué par la Poste, ou, si le contrat le stipule, un contrôle effectué conjointement par les parties. Le prestataire de services annonce en temps voulu l'achèvement des prestations convenues.

19.2 La Poste contrôle les prestations dès que possible selon le cours ordinaire des affaires et avise le prestataire de services des éventuels défauts.

19.3 En cas de défaut mineur, la réception a néanmoins lieu à la fin du contrôle. En cas de défaut majeur, la Poste peut différer la réception et sommer le prestataire de services de remédier aux défauts sans délai.

19.4 L'acceptation tacite de prestations est exclue.

## 20. Garantie

20.1 Le prestataire de services garantit que ses prestations présentent les caractéristiques convenues et promises ainsi que celles que la Poste est en droit d'attendre sans convention particulière. Il garantit les prestations contractuelles intégralement fournies pendant au moins un an à compter de leur réception. Pendant la durée de la garantie, la Poste peut dénoncer des défauts en tout temps. Le prestataire de services est tenu, même après l'expiration de la garantie, de satisfaire les prétentions de la Poste découlant des droits liés à la garantie pour les défauts, pour autant que les défauts aient été dénoncés pendant la durée de la garantie.

20.2 En cas de défaut, la Poste peut demander une réparation ou une réduction du prix. Par contre, s'il s'agit d'un défaut majeur, la Poste peut se départir du contrat, pour autant:

- a) que les prestations fournies soient inutilisables pour la Poste;
- b) qu'il soit d'emblée reconnaissable pour la Poste qu'une réparation ne pourra pas aboutir; ou
- c) que la réception des prestations fournies ne puisse être exigée de la Poste pour d'autres motifs. Cela est également le cas, lorsqu'une réparation durerait trop longtemps.

20.3 Si la Poste exige la réparation, le prestataire de services élimine le défaut dans le délai convenable imparti par la Poste et assume tous les frais qui en résultent. S'il n'est pas possible d'éliminer le défaut, le droit à la réparation inclut le droit d'obtenir un nouveau produit.

20.4 Si le contrôle ultérieur révèle que le prestataire de services n'a pas effectué la réparation demandée ou l'a effectuée sans succès, la Poste peut, au choix:

- a) réduire la rémunération à raison de la moins-value;
- b) prendre elle-même les mesures nécessaires ou les faire exécuter par un tiers aux frais et risques du prestataire de services;
- c) ou se départir du contrat.

20.5 Si un dommage est occasionné en raison d'un défaut, le prestataire de services répond en sus de son indemnisation conformément au chiffre 14.

## 21. Vente internationale de marchandises

21.1 L'application des dispositions de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne) est expressément exclue.