

# CONDITIONS D'UTILISATION LIVE SUPPORT

## 1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions d'utilisation Live Support (ci-après «conditions d'utilisation») régissent les relations d'affaires entre le client et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en relation avec l'assistance du client par les collaborateurs de la Poste au moyen de Live Support (ci-après «Live Support» ou «prestation»).
- 1.2 Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux hommes qu'aux femmes ou à des groupes de personnes.

## 2. Description des prestations

- 2.1 Live Support vise à augmenter la satisfaction des clients en proposant à ceux-ci une assistance fournie par les collaborateurs du Contact Center de la Poste dans le cadre de l'utilisation des services en ligne individuels proposés sur le site Internet de la Poste.
- 2.2 Le collaborateur offre le Live Support au client par téléphone.
- 2.3 Le PIN d'activation du Live Support est généré par le collaborateur du Contact Center de la Poste dans le système et communiqué au client par téléphone. La co-navigation démarre après que le client a saisi son PIN dans la fenêtre correspondante. Le PIN est valable pendant deux minutes. Si la co-navigation est terminée par le client ou le collaborateur du Contact Center de la Poste ou si le PIN est échu, un nouveau PIN doit être demandé afin de reprendre le Live Support.

## 3. Étendue de l'utilisation et obligation de participation du client

- 3.1 Le Live Support est généralement mis à la disposition du client du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00 et le samedi de 8h00 à 12h00. En dehors de ces horaires, les clients peuvent utiliser le formulaire de contact sur le site Internet de la Poste à la place du Live Support.
- 3.2 La Nétiquette s'applique lors de l'utilisation du Live Support.
- 3.3 Le client est seul responsable vis-à-vis de la Poste de toutes les données qu'il indique par exemple lorsqu'il remplit un formulaire dans le cadre de l'accompagnement offert par Live Support. Il est notamment tenu de ne divulguer aucune donnée sensible.

## 4. Droits de propriété et droits de la propriété intellectuelle

- 4.1 Le client reconnaît que l'ensemble des contenus disponibles dans le cadre de la prestation de service, et en particulier ceux appartenant à des tiers, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle de leurs propriétaires.
- 4.2 L'utilisation du service et/ou la consultation, le téléchargement ou la copie de contenus ne confère aucun droit au client (droit d'utilisation, droit de la propriété intellectuelle, etc.)

## 5. Disponibilité et interruptions

- 5.1 La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue de la prestation et de ses fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu, la disponibilité du service à un moment déterminé ni l'exhaustivité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet.
- 5.2 La Poste s'efforce de limiter au maximum la durée des interruptions du service nécessaires à la réparation des pannes, à l'exécution de fenêtres de maintenance et à la mise en place de nouvelles technologies, et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible affluence.

## 6. Assistance et service de contact

- 6.1 L'assistance pour le Live Support est fournie par le Contact Center de la Poste, qui est également le service de contact compétent pour répondre à toute question. Le Contact Center de la Poste est joignable du lundi au vendredi de 7h30h à 18h00 et le samedi de 8h00 à 12h00 au numéro de téléphone 0848 888 888. En dehors de ces horaires, les clients peuvent utiliser le formulaire de contact sur le site Internet de la Poste.

## 7. Responsabilité

- 7.1 La responsabilité de la Poste et des tiers auxquels elle a éventuellement recours est exclue dans l'étendue permise par la loi. Elle est notamment expressément exclue en ce qui concerne les dommages directs et indirects, les dommages consécutifs et le manque à gagner.
- 7.2 La Poste ne garantit pas l'exactitude, la précision, l'actualité, la fiabilité et l'exhaustivité des contenus et/ou de la prestation. Elle décline en outre toute responsabilité quant aux préjudices matériels ou immatériels susceptibles de découler de l'accès à la prestation ou de son utilisation.
- 7.3 Par ailleurs, la Poste décline toute responsabilité en cas de dommage résultant d'une utilisation contraire à la loi ou au contrat de ses services, d'un cas de force majeure ou de perturbations d'ordre technique qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion Internet, d'interventions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, ou d'interruptions.

## 8. Protection des données

- 8.1 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 des clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 8.2 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 sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à l'établissement des factures et au suivi de la clientèle, notamment à la garantie d'une prestation de grande qualité.
- 8.3 La déclaration de protection des données disponible à l'adresse web [www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste, notamment sur les droits à l'information des personnes concernées dans le cadre du traitement de données.

## 9. Recours à des tiers (sous-traitants)

- 9.1 La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et il n'est pas autorisé à traiter les données dans un but personnel, ni sans mandat et instructions de la Poste, sous réserve de dispositions légales contraires. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des sous-traitants.
- 9.2 Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données chez le sous-traitant dans le pays de destination.

**10. Modification des conditions d'utilisation ou de l'offre de prestations**

10.1 La Poste se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation et de modifier ou mettre un terme à la prestation de service. Les modifications sont communiquées au préalable et d'une manière appropriée.

**11. Clause salvatrice**

11.1 Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation devait se révéler nulle, incomplète ou illicite, ou si son exécution devait être impossible, la validité des autres dispositions des conditions d'utilisation 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.

**12. Droit applicable et for**

12.1 Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est exclue, tout comme les dispositions applicables aux conflits de lois de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291).

12.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clients non domiciliés en Suisse.

© Poste CH SA, septembre 2020