

Conditions générales

Traitement d'adresses

1 Domaine d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après CG) régissent les relations d'affaires entre le client et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec l'utilisation de prestations visant à la mise à jour et/ou au traitement uniques ou répétés des adresses clients par la Poste sur la base des données de déménagement. Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux hommes qu'aux femmes, ainsi qu'à des groupes de personnes.
- 1.2 Les CG font partie intégrante du contrat et elles lui sont annexées. Le client accepte les CG par la signature du contrat ou, dans le cas de services en ligne, par une confirmation électronique (p. ex. «Cliquer sur OK»). En cas de contradictions, le contrat prime.
- 1.3 Les éventuelles CG du client sont expressément exclues.

2 Prestations de la Poste

- 2.1 La Poste fournit au client des solutions lui permettant de disposer des adresses mises à jour par rapport aux adresses (périmées) dont il disposait déjà avant le traitement par la Poste.
- 2.2 Les données de mise à jour de la Poste comprennent les adresses suisses et liechtensteinoises (FL) de déménagement les plus récentes de personnes physiques et morales qui ont été annoncées à la Poste et qui peuvent être utilisées à des fins de mise à jour d'adresses (accord correspondant de la part des personnes concernées), les adaptations officielles d'adresses ainsi que les annonces officielles de décès dans la mesure où celles-ci sont utilisables pour les mises à jour des adresses.
- 2.3 En principe, la mise à jour des adresses s'effectue sur les systèmes de la Poste. La mise à jour du produit «Traitement d'adresses par le client» s'effectue sur les systèmes du client. Le client reçoit un logiciel qu'il installe chez lui. Voir le chiffre 5 pour de plus amples informations.
- 2.4 La Poste met des canaux de communication cryptés à la disposition du client via Internet (p. ex. SFTP, HTTPS, WebTransfer) en vue de la transmission des données.
- 2.5 La Poste veille au respect des échéances convenues. Une livraison retardée d'un maximum de cinq jours ouvrables est considérée comme survenue dans les délais.
- 2.6 L'équipe de gestion des données de la Poste est à la disposition du client pendant les heures d'ouverture de bureau pour des renseignements téléphoniques sur toute question liée à la mise à jour des adresses.

3 Prestations du client

- 3.1 Sous réserve d'une convention contractuelle différente, le client s'engage à mettre à jour uniquement les adresses provenant de sa propre base de données.
- 3.2 Il est interdit au client, en l'absence d'une convention contractuelle différente, de procéder aux actions suivantes:
 - actualiser des adresses de tiers, notamment compléter au préalable sa propre base de données d'adresses avec des adresses de tiers;
 - rendre accessible ou remettre à des tiers sa propre base d'adresses actualisée avec les données mises à jour par la Poste, que ce soit en totalité ou en partie, ou l'utiliser en vue de mettre à jour les données de tiers.
- 3.3 Les adresses de tiers mentionnées au chiffre 3.2 ci-dessus sont les adresses qui n'appartenaient pas au client avant la mise à jour et sont notamment considérées comme des tiers la maison mère, les sociétés partenaires, les filiales et les sociétés affiliées ainsi que les entreprises liées au groupe de manière générale.
- 3.4 L'utilisation des adresses mises à jour provenant de sa base d'adresses est du ressort du client.
- 3.5 Le client s'assure que la Poste reçoit exclusivement les données requises pour l'exécution de la commande. La Poste ne garantit ni la sécurité ni la disponibilité de données complémentaires ou différentes.

3.6 Le client est tenu de conserver en un lieu sûr les mots de passe, codes d'identification, identifiants, etc. et de ne les rendre accessibles à personne. Il est responsable de l'ensemble des requêtes qui sont réalisées en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe.

3.7 La sécurisation de l'accès technique par Internet jusqu'au login sur un service en ligne relève de la responsabilité du client.

3.8 Le client prend connaissance du fait que les données de mise à jour contiennent des adresses de contrôle.

3.9 Si le client contrevient à ses obligations conformément au chiffre 3 ci-dessus, la Poste est habilitée à faire valoir une amende conventionnelle pour chaque infraction à hauteur de 20 000 francs. Le paiement de l'amende conventionnelle ne libère pas le client du respect de ses obligations contractuelles. Celle-ci n'est pas liée à la notion de faute et est due en complément d'un éventuel dédommagement.

3.10 La Poste a le droit en permanence de procéder à des vérifications du respect des obligations conformément au présent chiffre 3, que ce soit par elle-même ou par l'intermédiaire d'un organe neutre de son choix. Si le contrôle démontre que le client a enfreint ses obligations, le client assume les frais du contrôle.

4 Dispositions complémentaires

Les dispositions visées aux chiffres 5 et 6 ci-après sont applicables en sus pour les clients des produits cités.

5 Traitement d'adresses par le client

- 5.1 La Poste remet au client chaque mois ou selon entente, via un centre de téléchargement, des données de référence incluant des données cryptées mises à jour, ainsi que le logiciel de mise à jour correspondant.
- 5.2 La base d'adresses du client est comparée aux données de mise à jour de la Poste à l'aide du logiciel de comparaison.
- 5.3 La probabilité de concordance souhaitée peut être définie par le client dans les fourchettes établies par la Poste.
- 5.4 Le client doit fournir des indications véridiques à la Poste quant à la taille de sa base d'adresses et au but de son utilisation. Il s'engage à communiquer à la Poste par écrit les éventuels changements dans un délai de 30 jours.
- 5.5 Le décryptage des données de mise à jour est interdit.
- 5.6 Les données de mise à jour ne peuvent être utilisées que sous une forme non modifiée. Les modifications sont interdites, à l'exception des ajustements prévus par le système. Le code source du logiciel de comparaison ne doit pas être identifié par voie de décompilation.
- 5.7 Les données de mise à jour et le logiciel de comparaison ne peuvent être chargés sur un appareil de traitement des données dans l'entreprise du client qu'à des fins de mise à jour électronique d'adresses. La réalisation de copies supplémentaires n'est pas autorisée.
- 5.8 Le client doit protéger efficacement les données de mise à jour et le logiciel de comparaison contre toute utilisation abusive (par exemple par des autorisations d'accès et de connexion).
- 5.9 Pour les clients de l'offre «Traitement d'adresses par le client», si le client contrevient à ses engagements au titre des chiffres 3 ou 5.3 à 5.8, la Poste est habilitée à faire valoir une amende conventionnelle pour chaque infraction à hauteur de la moitié de la valeur de l'abonnement annuel, mais au minimum à 20 000 francs. Les autres dispositions visées au chiffre 3.7 s'appliquent par analogie.

- 6 Services en ligne**
- 6.1 On entend par services en ligne les prestations dont le client peut bénéficier après une inscription électronique (login).
- 6.2 L'accès aux services en ligne se fait via le Login Centre Clientèle de la Poste (ci-après: Login Centre Clientèle) sur www.poste.ch suite à l'authentification réussie du client. L'utilisation du Login Centre Clientèle ne fait pas l'objet de la présente offre. Elle suppose notamment l'enregistrement du client au Login Centre Clientèle et, ce faisant, l'acceptation des conditions générales Login Centre Clientèle (consultables sur www.poste.ch/cg).
- 6.3 Les données transmises dans le cadre du service en ligne du «Traitement d'adresses en ligne» en vue de la mise à jour des adresses, sauf autre disposition contractuelle, seront conservées par la Poste pendant trois mois après l'exécution de la commande, puis détruites de manière appropriée. Les adresses clients figurant dans le gestionnaire des adresses du service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» ne sont pas concernées par ce qui précède.
- 6.4 La date de la recherche (état) est affichée dans les adresses recherchées. La Poste indique à cette date l'adresse consécutive correspondant à une adresse non valable. Il est possible que cette adresse consécutive diverge de l'adresse actuelle, étant donné que seules les données de déménagement les plus récentes peuvent être établies dans le cadre d'une recherche.
- 6.5 En cas de non-utilisation du service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» pendant deux ans, les données seront effacées dans la gestion des adresses. Le client en sera informé au préalable dans un délai approprié.
- 7 Droits et étendue d'utilisation**
- L'ensemble des droits sur les données de mise à jour et sur le logiciel de comparaison (y compris la documentation) reste la propriété de la Poste. Les données de déménagement continuent notamment d'appartenir à la Poste. La Poste octroie simplement au client le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les données de mise à jour et le logiciel de comparaison dans l'étendue convenue par contrat pendant toute la durée de celui-ci.
- 8 Lieu d'exécution et transfert des profits et des risques**
- 8.1 Le lieu d'exécution est le domicile du centre de compétence Adresses de la Poste à Kriens.
- 8.2 La totalité des transmissions de données s'effectue au profit et au risque du client.
- 9 Prix et modalités de paiement**
- 9.1 Les prix sont fixés dans le contrat ou rendus publics. La taxe sur la valeur ajoutée est en supplément.
- 9.2 La Poste peut fixer le mode et la date de facturation pour chaque produit dans le contrat correspondant.
- 9.3 Les factures sont payables nettes dans les 30 jours. La Poste dispose en permanence du droit de demander au client un paiement anticipé sans indication de motif ou de réduire le délai de paiement. 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.
- 9.4 Les paiements effectués à l'avance (p. ex. frais de base ou forfait annuel à la conclusion du contrat) ne sont remboursés ni en totalité ni en partie en cas de résiliation.
- 9.5 Le client n'est pas autorisé à compenser les créances de la Poste par d'éventuelles contre-créances.
- 9.6 L'utilisation de services payants par le client suppose un éventuel paiement en ligne par un moyen accepté par la Poste ou un crédit suffisant sur le compte du client. Si l'avoir disponible ne permet pas de débiter le montant du paiement dû, la demande pourra être refusée ou l'accès au service bloqué.
- 10 Garantie**
- 10.1 La Poste n'a aucune influence sur l'exhaustivité ni sur la qualité des données de mise à jour étant donné que celles-ci se fondent sur les annonces volontaires des clients de la Poste et les avis de décès officiels. Elle exclut ainsi toute garantie en matière de carence, d'actualité et d'exactitude postale des données de mise à jour, notamment par rapport à la délivrabilité des envois lors de l'utilisation des adresses mises à jour.
- 10.2 Les données de référence lacunaires doivent être signalées à la Poste dans les plus brefs délais suivant leur découverte. La Poste remplacera les données lacunaires dans un délai approprié. Les prétentions de garantie différentes et complémentaires, et donc de dédommagement en découlant, sont exclues.
- 10.3 La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue du login, des services en ligne et des fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu, la disponibilité du service à un moment déterminé ni l'intégralité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet. La Poste s'efforcera 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.
- 10.4 Les parties veillent à n'utiliser et à ne transmettre que des données ne contenant pas de logiciels dommageables.
- 11 Responsabilité**
- 11.1 Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi. La Poste décline toute responsabilité, dans les limites admises par la loi, en particulier pour des dommages directs, indirects ou consécutifs, tels que les pertes de gain, les pertes de données ou les dommages faisant suite à des téléchargements. La Poste ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (p. ex. sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne. La Poste décline également toute responsabilité, dans les limites admises par la loi, pour les dommages résultant de l'utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles. Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées. La responsabilité de la Poste est exclue – dans les limites admises par la loi – lors de dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion Internet, d'interventions illicites au niveau des installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers ou d'interruptions.
- 11.2 Le client est responsable envers la Poste en cas d'utilisation abusive des données de mise à jour. Il doit indemniser la Poste en totalité pour toute mise à jour d'adresses réalisée sans autorisation, notamment par des tiers, dont il est responsable, et ce en plus de l'amende conventionnelle dont il est redevable.
- 12 Protection des données et confidentialité**
- 12.1 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 de ses clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 12.2 Elle 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.
- 12.3 Le client donne son accord pour que la Poste transmette et fasse traiter au sein du groupe de la Poste les données des clients qui lui ont été communiquées dans le cadre des rapports contractuels, pour autant que cela soit nécessaire à la prestation des services convenus par contrat. La Poste garantit que les données ne seront pas divulguées à des tiers en dehors du groupe de la Poste.
- 12.4 Les deux parties traitent sous forme confidentielle tous les faits et toutes les informations qui ne sont ni de notoriété publique ni accessibles au public. En cas de doute, les faits et les informations doivent être traités sous forme confidentielle. L'obligation de confidentialité perdure après la fin des relations contractuelles. Les obligations légales de déclaration restent réservées, de même que la communication aux autorités compétentes en cas d'utilisation abusive.
- 12.5 Le client prend connaissance du fait que, pour toute recherche d'adresse menée dans le cadre de l'exécution de la commande, la Poste est tenue de divulguer l'identité du client et toute autre indication le concernant à tout service d'information exigeant une preuve d'intérêt.
- 12.6 La remise des données du client ainsi que la livraison des données au client restent enregistrées pendant trois mois sur le système de sauvegarde de la Poste à des fins de sécurité et de preuve.

12.7 Le client observe le droit de la protection des données dans le cadre du traitement des données personnelles et reste exclusivement dans l'obligation de renseigner les personnes concernées par le traitement des données pendant tout le traitement des données par la Poste. Il reste également l'interlocuteur exclusif de ces personnes en ce qui concerne toutes les autres prétentions conformément à la loi sur la protection des données.

13 Recours à des tiers (sous-traitants)

Le client consent à ce que la Poste ait recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mette 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 et 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 prestataires de services.

14 Début, durée et fin du contrat

14.1 Le contrat entre en vigueur à la date déterminée dans le contrat avec la signature par les deux parties et il est valable pendant une année. Il se prolonge automatiquement d'une nouvelle année si aucune résiliation ne survient par l'une des parties au moins trois mois avant l'expiration de la durée du contrat. Le contrat peut être résilié avec effet immédiat en cas d'infraction répétée aux obligations contractuelles par le client en dépit d'un rappel de la Poste ainsi que pour justes motifs.

14.2 En fin du contrat, le client doit restituer immédiatement et spontanément à la Poste l'ensemble des supports de données, documentations et autres documents qui lui ont été remis dans le cadre des relations contractuelles et il doit détruire les éventuelles copies. À la première demande de la Poste, le client est tenu de confirmer par écrit la restitution et la destruction. La Poste est habilitée à faire contrôler à tout moment le respect des obligations du présent chiffre 14.2 dans les trois ans qui suivent la fin du contrat, conformément au chiffre 3.10.

15 Modifications et compléments

Les modifications et compléments apportés au contrat requièrent la forme écrite.

16 Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer non valable, incomplète ou illicite ou bien si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres parties du contrat n'en serait pas affectée. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le mieux des intentions initiales, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

17 Droit applicable et for

17.1 Le contrat est régi par le droit suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est exclue.

17.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).

© Poste CH SA, novembre 2020