

CONDITIONS GÉNÉRALES

Campagnes Cross-Channel

1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après CG) régissent les relations d'affaires entre la cliente/le client (ci-après «la clientèle») et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec la prestation faisant l'objet du contrat. Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux hommes qu'aux femmes, ainsi qu'à des groupes de personnes. Les conditions générales de la clientèle sont exclues.
- 1.2 Les conditions particulières applicables à la prestation concrète sont réglées séparément dans une offre et priment sur les CG.

2. Description de la prestation

- 2.1 Une campagne Cross-Channel est une campagne pouvant associer des mesures de marketing physique et des mesures de marketing numérique. Ces mesures peuvent inclure du marketing de nouveaux clients et du remarketing.
- 2.2 Le marketing de nouveaux clients aide la clientèle à exploiter un marketing direct basé sur les données sur tous les canaux. En se fondant sur les caractéristiques des groupes cibles prédéfinies par la clientèle, les nouvelles clientes et nouveaux clients potentiels sont évalués et contactés par écrit, par des moyens numériques ou physiques, au moyen d'un envoi postal adressé. Dans un second temps, les nouvelles clientes et nouveaux clients potentiels sont recontactés au moyen d'un e-mail de rappel ou d'un nouvel envoi postal adressé.
- 2.3 Les prestations de remarketing aident la clientèle à exploiter un marketing direct basé sur les données sur tous les canaux. Avec le remarketing, une technologie de tracking pour le canal en ligne est proposée, qui permet d'identifier les utilisatrices et utilisateurs et de leur faire parvenir de la publicité personnalisée aussi bien numérique que physique.

Des scripts remarketing, des cookies, etc. qui sont enregistrés et/ou diffusés sur les terminaux des personnes concernées (notamment les clientes et clients finaux potentiels ou existants) sont utilisés dans ce contexte. Ce qui permet ensuite le traitement de données personnelles. La clientèle, en collaboration éventuelle avec des tiers impliqués, est responsable de la diffusion et de l'enregistrement des scripts, cookies, etc., ainsi que de la bonne application des prescriptions légales impératives, notamment le respect des règles de transparence, l'obtention des autorisations requises, etc. La Poste ne diffuse ni n'enregistre ce type de scripts et de cookies. Elle ne traite pas non plus de données personnelles dans ce contexte et ne joue ainsi aucun rôle ni ne constitue une partie dans le cadre de ce processus.

- 2.4 Si la clientèle doit procéder à une comparaison d'adresses, il lui est donné accès à une plate-forme d'un tiers impliqué, tel que Rocket Mountain AG, à cette fin. Les données mises à disposition par la clientèle sont intégrées à la base de données du tiers et comparées avec les données de la base de données du tiers, sous réserve d'un autre accord.
- 2.5 Les prestations qui font l'objet du présent contrat et qui sont fournies à titre exclusif par la Poste à la clientèle sont définies dans l'offre, qui fait partie intégrante du contrat conclu entre les parties. Ainsi, la prestation de la Poste se limite à la mise en œuvre de la campagne. Cela signifie que la Poste organise uniquement le contact entre la clientèle et le tiers impliqué, dans le cadre de ses prestations de traitement d'adresses procède uniquement à la vérification des adresses sans toutefois communiquer de fichier d'adresses personnel sous quelque forme que ce soit, se charge de l'impression et de l'envoi et établit une facture globale à l'intention de la clientèle. Toutes les autres prestations sont fournies directement par les tiers et peuvent être réglées entre ces derniers et la clientèle. Aucune donnée de la Poste n'est communiquée, ni

vendue, à aucun moment. La clientèle n'a aucun droit sur ce point. Aucune garantie de résultat notamment par l'éventuelle réalisation d'achats ou autre prestation n'est donnée par la Poste.

3. Obligations de participation de la clientèle

- 3.1 En vue de l'exécution du contrat, la clientèle est tenue de fournir à la Poste, à ses collaborateurs ainsi qu'aux tiers qu'elle mandate pour l'exécution du contrat (p. ex. fournisseurs et sous-traitants), gratuitement et en temps utile, toute l'aide active que l'on pourra attendre d'elle, de coopérer à cette exécution, de prendre toutes les dispositions nécessaires à la préparation et à la mise à disposition (y compris l'obtention de tous les droits et autorisations requis) et de permettre l'accès à ses locaux et ressources dans la mesure nécessaire.
- 3.2 La clientèle est tenue de fournir en temps utile toutes les données, informations, documents et ressources humaines utiles à l'exécution des prestations qui pourraient se révéler importants.
- 3.3 La clientèle est tenue de conserver soigneusement et en un lieu sûr les mots de passe, codes d'identification, données de login, etc., et de ne les rendre accessibles à aucune personne non autorisée. La clientèle doit veiller à ce que le login ne soit utilisé que sur des appareils dont elle seule ou des personnes qu'elle a autorisées se servent.
- 3.4 La clientèle assure que seules des données satisfaisant pleinement aux exigences de l'art. 3 let. o LCD sont chargées sur la plateforme.
- 3.5 D'autres obligations de participation de la clientèle peuvent découler de l'offre.

4. Obligations d'informer

- 4.1 Les parties s'informent mutuellement des circonstances ou événements qui pourraient avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat.
- 4.2 En présence d'événements extraordinaires, l'autre partie doit être informée sans délai. Les cas présentant une urgence particulière doivent être signalés à l'autre partie par les points de contact ou interlocuteurs définis au préalable. Chacune des parties est en droit de demander à l'autre partie des informations verbales ou écrites sur des questions relatives à l'exécution de la convention.

5. Prix et modalités de paiement

- 5.1 Les prix et toute divergence dans les conditions de paiement sont définis dans l'offre.
- 5.2 La clientèle est responsable du règlement des factures en temps utile.
- 5.3 Toute objection concernant la facture doit être adressée par écrit à la Poste dans un délai de 30 jours après la facturation.
- 5.4 Le montant de la facture doit être payé dans un délai de 30 jours. Tout rappel pour non-paiement est facturé à la clientèle CHF 20.- à chaque fois, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. La Poste se réserve le droit de céder les montants facturés non payés pour lesquels le rappel est resté infructueux, à une société de recouvrement. Dans certains cas dûment motivés, la Poste est en droit d'exiger de la clientèle un paiement en espèces ou de raccourcir le délai de paiement.
- 5.5 Si la clientèle se trouve en demeure de payer des montants à la Poste depuis plus de 60 jours, la Poste est autorisée à résilier le présent contrat pour juste motif.

5.6 En outre, la non-utilisation des prestations du contrat par la clientèle ne libère pas de son obligation de paiement concernant les rémunérations courantes.

5.7 La clientèle n'est pas autorisée à compenser les créances de la Poste par d'éventuelles contre-crances.

6. Droits de propriété et de propriété intellectuelle

6.1 Tous les droits de protection (droits immatériels et protégeant les prestations ainsi que droits en cours de formation s'y rattachant) déjà existants restent la propriété de la Poste ou des tiers auxquels celle-ci a fait appel. Aucun droit protégé (droits d'auteur, de marque, de design ou de brevet) n'est cédé par le présent contrat. Il est interdit à la clientèle de déposer ou de protéger seule des droits de protection (droits immatériels et droits voisins relatifs aux prestations ainsi que droits en cours de formation y afférents) ainsi que des noms de domaine résultant de la présente relation d'affaires en l'absence d'une convention contraire préalable.

6.2 La Poste acquiert ou garde la propriété de tous les droits de protection créés dans le cadre de l'exécution des prestations (y compris développements nouveaux et complémentaires) ainsi que des documents relatifs à l'organisation et aux programmes.

6.3 La clientèle se voit concéder pour toute la durée du contrat individuel un droit d'utilisation non exclusif, non limité aux fins prévues par le contrat individuel, non cessible et ne pouvant pas faire l'objet de sous-licences, pour le service mis à disposition par la Poste et les documents fournis. Cette clause n'inclut pas le droit de traitement ou de cession.

La clientèle n'est en particulier pas autorisée à copier, rétrograder, décompiler ou transformer de toute autre manière un éventuel logiciel mis à sa disposition.

Tous les documents que la Poste fournit à la clientèle, y compris sous forme électronique, ne peuvent être utilisés et copiés qu'aux fins prévues par le contrat individuel.

6.4 La clientèle déclare et garantit expressément qu'elle dispose de manière suffisante de tous les droits concernant les moyens publicitaires et images/textes, notamment les droits d'entreprise, d'auteur et de marque ainsi que des droits voisins et/ou des droits de la personnalité. Elle prend note que des droits de tiers existent ou peuvent exister concernant les images, graphiques, données, documents sonores, programmes ou parties de ceux-ci, etc., et garantit avoir obtenu au préalable les droits d'utilisation nécessaires.

6.5 La Poste n'est pas tenue de vérifier l'existence de tels droits de tiers ou la présence des droits d'utilisation nécessaires de la clientèle. Toutefois, en cas de doute, la Poste peut exiger de la clientèle une preuve d'autorisation, refuser la réception des documents concernés ou exiger la suppression de parties contrevenantes, faute de quoi elle suspend ses prestations jusqu'à ce qu'il soit mis fin à une éventuelle infraction. La clientèle dédommage entièrement la Poste de tous les droits invoqués contre elle par des tiers.

6.6 Chaque partie informe immédiatement l'autre de tous éventuels droits invoqués par des tiers au titre d'une violation de droits protégés occasionnée par la fourniture de la prestation. En l'absence d'une telle information immédiate, la partie concernée renonce à invoquer le droit à l'indemnisation. Les parties se concertent sur leur défense contre des prétentions soulevées contre elles, se soutiennent mutuellement dans une mesure adéquate dans le cadre de la défense de leurs droits et s'informent en continu et sans délai sur le déroulement des procédures.

6.7 Si des tiers font valoir des droits contre la clientèle, la Poste s'engage uniquement à proposer l'une des deux solutions suivantes:

- remplacer la prestation par une prestation équivalente qui ne viole aucun droit de tiers ou
- faire en sorte que la clientèle puisse continuer d'utiliser la prestation.

La demande de dommages-intérêts à la Poste est réglée au chiffre 12 ci-dessous.

7. Utilisation des marques et logos

Les marques et les logos ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord écrit de la partie concernée. Leur utilisation doit se limiter au cadre prévu pour l'exécution de la présente convention.

8. Disponibilité et interruptions

La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue de la prestation faisant l'objet du présent contrat. 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.

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 ou à la mise en place de

nouvelles technologies et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible trafic.

9. Assistance et contact

Les prestations de support de même que la mise à disposition de points de contact spécifiques au client peuvent être définies dans l'offre.

10. Communication

Toute communication externe au sujet de la collaboration existante ou l'utilisation d'une référence correspondante nécessite l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

11. Confidentialité

11.1 Les «informations confidentielles» désignent toutes les informations et données qu'une partie («partie divulgateuse») divulgue à l'autre partie («partie réceptrice») ou auxquelles elle lui donne accès dans le cadre de leur relation d'affaires, en particulier la conclusion et la teneur de la présente convention.

Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations:

- qui sont connues publiquement sans violation de la présente convention et sans infraction d'un tiers;
- dont la partie réceptrice a déjà pris connaissance de façon licite;
- qui ont été élaborées par la partie réceptrice ou pour elle indépendamment de l'opération.

En cas de doute, les informations doivent être traitées en tant qu'informations confidentielles.

11.2 La partie réceptrice utilise exclusivement les informations confidentielles aux fins convenues.

Les collaborateurs et autres tiers («auxiliaires») sont en droit d'utiliser les informations uniquement s'ils doivent les connaître pour l'opération et s'ils sont soumis à une obligation de confidentialité équivalente à l'égard de la partie réceptrice.

Les informations confidentielles doivent être protégées efficacement contre l'accès et la prise de connaissance non autorisés, au moyen de mesures techniques, organisationnelles et juridiques appropriées.

La partie réceptrice est tenue de protéger ces informations avec la même diligence que celle dont elle fait preuve pour protéger ses propres informations confidentielles de même nature, et au moins avec la diligence usuelle dans le commerce. Est notamment autorisée l'utilisation de systèmes informatiques et de communication (y compris services de nuage informatique et de stockage en ligne) que la partie divulgateuse met à disposition ou utilise aux fins de la transmission.

Chaque partie est tenue de communiquer immédiatement à l'autre toute violation effective ou menace de violation de la présente convention dès qu'elle en a connaissance.

La partie réceptrice fournit sur demande la preuve du respect des obligations qui lui sont imposées par la présente convention.

12. Responsabilité

12.1 Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi.

12.2 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.

12.3 En cas d'abus et de dommages causés par des tiers ainsi qu'en cas de failles de sécurité du réseau de télécommunications et d'Internet, la Poste ne peut être tenue responsable et n'a pas à assumer de coûts supplémentaires (de réparation ou d'assistance).

12.4 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.

12.5 La Poste décline également toute responsabilité, dans les limites de la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.

12.6 Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées.

12.7 La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites de la loi, en cas de dommages dus à des cas de force majeure ou à des

perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion à 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, d'interruptions, d'une perte ou d'un endommagement de données, etc.

13. Protection des données

13.1 Les parties s'engagent à respecter le droit qui leur est applicable en matière de protection des données. Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans la mesure requis pour l'exécution du contrat.

13.2 La clientèle certifie qu'elle s'est dûment procuré auprès des personnes concernées toutes les autorisations nécessaires au traitement des données et qu'elle dispose de ces autorisations.

13.3 Les tiers impliqués, en l'espèce Rocket Mountain AG, utilisent l'ensemble des données chargées par la clientèle sur la plate-forme exclusivement pour le rapprochement crypté entre clients existants et nouveaux clients et ainsi, pour le traitement différencié de ces données dans le cadre de la fourniture des prestations. La Poste traite sur la plate-forme de tiers uniquement des données à caractère non personnel relatives à la campagne, p. ex. les résultats chiffrés et liés à la performance concernant la campagne.

13.4 Elle assure tout particulièrement une protection appropriée grâce à des mesures techniques et organisationnelles.

13.5 La déclaration de protection des données disponible sur le site Internet www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournit des informations complémentaires sur le traitement des données lors de l'utilisation de notre site Internet.

14. Recours à des tiers

14.1 La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de prestations et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. Les tiers auxquels il est fait appel en qualité de sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et ne sont pas autorisés 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 tiers mandatés.

14.2 Un contrat réglant les prestations correspondantes est conclu directement entre Rocket Mountain AG et la clientèle. Ainsi, les accords correspondants sont également conclus directement entre la clientèle et le tiers, sans implication de la Poste. Dans certains cas, un contrat réglant les prestations correspondantes est conclu directement entre d'autres tiers et la clientèle, dans le cadre de la campagne.

14.3 En outre, la Poste ne communique les données à d'autres tiers que dans le cas où elle serait juridiquement tenue de le faire ou si la clientèle mandate la Poste à cette fin et donne son autorisation. La clientèle est chargée de se procurer les autorisations des personnes concernées.

14.4 Ces tiers peuvent être domiciliés à l'étranger.

15. Entrée en vigueur, durée et résiliation

15.1 Le présent contrat prend effet au moment de la signature de l'offre par la clientèle ou, en cas de relation électronique, lors de la confirmation de l'offre par la clientèle par e-mail ou par sa signature à la date indiquée dans les documents contractuels. Le contrat prend effet au plus tard lors de l'utilisation de la prestation. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. L'offre peut régler les modalités d'échéance, de durée minimale ou de résiliation/d'annulation.

15.2 Chaque partie est en droit, après mise en demeure, de résilier le contrat en tout temps avec effet immédiat pour juste motif, notamment en cas de violation répétée ou fautive et grave du contrat par l'autre partie ou en cas d'insolvabilité de l'autre partie. La clientèle est dans tous les cas réputée insolvable en cas de commination de faillite ou de surendettement. Le contrat peut également être résilié avec effet immédiat si la direction ou les rapports de propriété de l'autre partie sont modifiés de telle manière que l'exécution du contrat n'est plus garantie ou que sa poursuite ne saurait être raisonnablement exigée par la partie qui le résilie. Un juste motif peut également résider dans une objection formulée par la Confédération (propriétaire) ou par les organes de surveillance ou d'autres différends avec des tiers en relation avec le but de l'entreprise au sens de l'art. 3 de la loi sur l'organisation de la Poste rendant impossible la poursuite des relations contractuelles pour la Poste.

16. Conséquences de la résiliation

16.1 À la demande de l'autre partie, tous les documents et informations doivent être détruits. Cette destruction doit être confirmée par écrit

(y compris par e-mail). Font exception la correspondance courante par écrit, les documents dont la loi exige la conservation et les données traitées en qualité de responsable autonome. Pour toute demande relative à la documentation ou toute autre information ou donnée concernant des tiers, p. ex. Rocket Mountain AG, la clientèle doit s'adresser directement au tiers concerné.

16.2 Si la Poste a entrepris des investissements sur une durée contractuelle minimale et que le contrat est résilié prématurément pour une raison imputable à la clientèle, cette dernière est alors tenue de rembourser à la Poste lesdits investissements conformément à la réglementation convenue en cas d'annulation.

16.3 Tous les droits d'utilisation du logiciel et du matériel de la solution s'éteignent au terme de la convention.

16.4 Les obligations de confidentialité et les limitations de responsabilité subsistent sans restriction après la fin de la relation d'affaires.

17. Modification des CG ou de l'offre de prestations

Dans des cas dûment justifiés, la Poste peut modifier les CG et la prestation à tout moment ou interrompre cette dernière. À moins d'une urgence, les modifications sont communiquées au préalable de manière appropriée. Sans contestation écrite dans un délai d'un mois à compter de leur publication, les modifications des CG et de l'offre de prestations sont réputées acceptées. En cas de contestation, la clientèle est libre de résilier la relation d'affaires avec effet immédiat.

18. Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer nulle, incomplète ou illicite, ou si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres parties du contrat 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.

19. Absence de relation relevant du droit des sociétés

En concluant le présent contrat, les parties n'établissent entre elles aucune relation relevant du droit des sociétés, par exemple, une société simple. Aucune des parties n'a le droit d'agir ni de conclure des actes juridiques au nom de l'autre.

20. Cession des droits

La cession du contrat, de droits ou d'obligations découlant du présent contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. La Poste est en droit de céder à une société tierce le présent contrat ou des droits et obligations en découlant sans le consentement de la clientèle, dans la mesure où la Poste contrôle cette société directement ou indirectement. En outre, la Poste est habilitée à transmettre ou à céder à des tiers, sans l'accord de la clientèle, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.

21. Droit applicable et for

21.1 Le contrat est régi par le 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).

21.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs restent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommatrices et les consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour la clientèle non domiciliée en Suisse.

22. Forme de publication juridiquement valable

Les conditions générales juridiquement valables et qui font partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique sur www.poste.ch/cg. La clientèle prend acte du fait que seules les CG en vigueur au moment considéré font foi. La version imprimée ou électronique des CG n'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que jusqu'à ce qu'elle soit remplacée par une nouvelle version.