

# 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 (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec la prestation faisant l'objet du contrat. Les conditions générales de la clientèle sont exclues.
- 1.2 Les conditions particulières applicables à l'opération 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. La Poste propose du marketing d'acquisition et du marketing direct.
- 2.2 Le marketing d'acquisition aide la clientèle à appliquer 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.
- 2.3 Lorsqu'une comparaison d'adresses doit être effectuée, la clientèle fournit les données concernées à la Poste ou à la tierce personne impliquée. Les données préparées par la clientèle sont comparées avec les données de la base de données de la tierce personne ou de la Poste. Des accords de concrétisation demeurent réservés.
- 2.4 Les prestations qui font l'objet du présent contrat sont définies dans l'offre, qui fait partie intégrante du contrat conclu entre les parties.
- 2.5 La Poste ne peut faire aucune promesse quant à la réalisation d'achats ou autre.

### 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, aux membres de son personnel ainsi qu'aux tierces personnes qu'elle mandate pour l'exécution du contrat (p. ex. entreprises fournisseuses et de sous-traitance), 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. Si la clientèle reçoit des données de la Poste ou de tierces personnes, elle n'a le droit d'utiliser ces données qu'une seule fois, pour réaliser l'opération concernée, et doit ensuite les supprimer de manière irrévocable.
- 3.3 Sur demande, la clientèle apporte son soutien à la Poste dans le traitement des droits à la protection des données des personnes concernées (demandes d'extrait, de suppression, etc.).
- 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 Si la clientèle implique des tierces personnes (p. ex. entreprise de publipostage, imprimerie), elle doit leur transférer toutes les obligations découlant du contrat (p. ex. CG, commande). Par ailleurs, les données fournies par la Poste ou des tierces personnes ne peuvent être utilisées qu'une seule fois, pour réaliser l'opération concernée, et doivent ensuite être supprimées de manière irrévocable.
- 3.6 En cas d'infraction contre l'utilisation unique des données, un montant équivalant au triple du montant de la facture sera dû. Le paiement de l'amende contractuelle ne libère pas la clientèle du respect de ses obligations contractuelles et de ses autres obligations. La réclamation de dommages-intérêts ou l'invocation d'autres moyens de droit est expressément réservée.
- 3.7 La clientèle est seule responsable du contenu et de la conception des moyens publicitaires. Elle déclare respecter les dispositions légales et les règles de la branche pertinentes et répond à cet égard envers la Poste. La clientèle s'engage à dédommager intégralement la Poste et un organe ou un membre du personnel de la Poste pour toutes les demandes d'indemnisation, prétentions de tiers, éventuels amendes et frais de procédure en lien avec une campagne publicitaire commandée par celle-ci. Il en va de même pour les frais, sanctions et dépenses, notamment les frais de défense contre des prétentions et les autres frais de représentation juridique, d'expertise et de justice, y compris la défense des droits dans les procédures pénales, qui sont encourus du fait ou en conséquence de telles prétentions de tiers ou de procédures des autorités.
- 3.8 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. Les remises accordées dans le cadre d'une campagne cross-channel n'ont aucune influence sur le prix des envois publicitaires adressés et non adressés.
- 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 non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux à une entreprise chargée du 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 la 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 tierces personnes auxquelles 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 relatifs aux prestations et/ou des droits de la personnalité. Elle a connaissance du fait que des droits de tierces personnes existent ou peuvent exister sur des images, graphiques, données, documents sonores, programmes ou sur des parties de ceux-ci et elle s'assure d'avoir obtenu les droits d'utilisation nécessaires au préalable.
- 6.5 La Poste n'est pas tenue de vérifier que de tels droits de tierces personnes existent ou que la clientèle possède les droits d'utilisation nécessaires. 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 tierces personnes.
- 6.6 Chaque partie informe immédiatement l'autre de tous éventuels droits invoqués par des tierces personnes 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 tierces personnes 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 tierces personnes 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'efforce de limiter au maximum la durée des interruptions du service nécessaires à la réparation des pannes, à l'exécution de fenêtres de maintenance, à la mise en place de nouvelles technologies, etc. et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible affluence.
- 9. Assistance et contact**  
Les prestations de support de même que la mise à disposition de points de contact spécifiques à la clientèle 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'une tierce personne;
  - 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 membres du personnel et autres tierces personnes («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. L'utilisation de systèmes informatiques et de systèmes de communication (y compris les services de cloud et de stockage en ligne) que la partie divulgateuse met à disposition ou utilise aux fins de la transmission est notamment autorisée.  
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 de la loi.
- 12.2 La Poste décline toute responsabilité, dans les limites de la loi, en particulier pour des dommages directs, indirects ou consécutifs, tels que pertes de gain, pertes de données ou dommages faisant suite à des téléchargements.
- 12.3 En cas d'abus et de dommages causés par des tierces personnes 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 tierces personnes mandatés par elle (p. ex. entreprises sous-traitantes, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne.
- 12.5 La Poste décline également toute responsabilité, dans les limites admises par la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.
- 12.6 Demeurent réservées les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits et les prétentions résultant de dommages corporels.
- 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 tierces personnes, 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 Elle assure tout particulièrement une protection appropriée grâce à des mesures techniques et organisationnelles.
- 13.4 La Poste peut en outre exploiter de manière anonyme les informations et les éléments de connaissance liés à l'activité, tels que les transactions dans un secteur, sur la base du mandat relatif au développement des produits (modélisation, formation de cellules, sélections, etc.).
- 13.5 La déclaration de protection des données disponible sur le site Internet [www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) ainsi que d'autres CG ou contrats éventuellement applicables fournissent des informations complémentaires sur le traitement des données lors de l'utilisation de notre site Internet.
- 14. Recours à des tierces personnes**
- 14.1 La Poste peut avoir recours à des tierces personnes pour la fourniture de la prestation et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. Les tierces personnes impliquées sont soumises aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et ne sont pas autorisées 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 tierces personnes mandatées.
- 14.2 La Poste ne communique les données à d'autres tierces personnes que si elle est juridiquement tenue de le faire ou si la clientèle mandate la Poste à cette fin. La clientèle est chargée de se procurer les autorisations des personnes concernées. Reste réservée la transmission de données à des prestataires de services d'encaissement, des autorités et organismes publics ainsi qu'à des personnes privées ayant le droit d'obtenir ces informations en vertu d'intérêts justifiés de la Poste (notamment des entreprises de conseil contractuellement liées à un traitement approprié et confidentiel), de dispositions légales, de décisions judiciaires ou d'injonctions d'autorités ainsi que la transmission à des autorités en vue de l'introduction d'une procédure juridique ou à des fins de poursuite pénale en cas d'atteinte à nos droits protégés légalement.
- 14.3 Les tierces personnes impliquées peuvent également être domiciliées à l'étranger.
- 14.4 Si la clientèle fait appel à des tierces personnes ou si elle charge la Poste de collaborer avec une tierce personne, elle est tenue de transférer les obligations découlant du présent contrat à la tierce personne.
- 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 (la date de la dernière signature fait foi) 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 la force majeure ou une objection formulée par la Confédération (propriétaire) ou par les organes de surveillance ou d'autres différends avec des tierces personnes 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 sous une responsabilité autonome. La clientèle doit transmettre directement aux tierces personnes impliquées les demandes concernant les documents et d'autres informations et données dans la mesure où ceux-ci ont été directement fournis aux personnes impliquées par la clientèle.
- 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 s'éteignent au terme de la convention.
- 16.4 Les obligations relatives à la confidentialité et à la protection des données 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. Sauf en cas d'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 certaines des dispositions des présentes CG devaient s'avérer nulles, incomplètes, illicites ou inexécutables, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer sans délai 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 des consommatrices et des consommateurs.

- 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 tierces personnes, 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 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 clientes et les clients non domiciliés 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](http://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.

© Poste CH AG, septembre 2023

