

Conditions générales Flyer-Service

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales Flyer-Service (ci-après «CG») régissent les relations d'affaires entre la cliente ou le client et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») concernant l'utilisation de l'offre online Flyer-Service. Les désignations de personnes incluent les différents genres. La commande implique l'acceptation des CG par la clientèle.

2. Offre de prestations

L'offre de prestations Flyer-Service implique le chargement, l'impression et l'envoi de courriers non adressés, qui sont déposés dans les boîtes aux lettres ou compartiments annexes de bâtiments habités toute l'année, dans la zone de diffusion sélectionnée en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. L'offre de prestations pour l'envoi est décrite sur le site Internet de la Poste sous www.poste.ch/promopost. L'offre de prestations fait partie intégrante du contrat.

3. Étendue des prestations

3.1. Commande

La clientèle fournit en temps utile à la Poste les données nécessaires à l'exécution de la commande. Elle tient compte des différentes exigences requises concernant les formats (notamment pour ce qui est de la taille et du format des envois), qui sont réglées sur le site web de Flyer-Service <https://flyerservice.post.ch/fr>, ainsi que des motifs d'exclusion selon le chiffre 4 ci-dessous. Il lui incombe de veiller à ce que le contenu des imprimés ne soit ni illicite ni contraire aux bonnes mœurs. Elle s'engage à ne fournir que des indications véridiques lors de la saisie de la commande.

Une imprimerie désignée par la Poste produit les envois commandés par la clientèle selon ses propres spécifications. C'est la raison pour laquelle aucun droit de révocation ne peut être accordé.

Si elle n'est pas en mesure d'exécuter la commande, la Poste s'efforce d'en informer la clientèle par téléphone, par courrier électronique ou par voie postale. Elle n'est pas tenue d'accepter et d'exécuter les commandes qui ne répondent pas aux directives contractuelles, notamment celles stipulées au chiffre 4 (motifs d'exclusion).

La Poste conserve pendant une période maximale de 60 jours les données personnelles transmises par les clientes et clients enregistrés. Elle conserve pendant une période maximale de deux ans les données personnelles transmises par les clientes et clients qui passent commande sans créer de compte. Les données personnelles transmises sont ensuite supprimées sans autre avis à la clientèle.

3.2. Distribution PromoPost

La Poste distribue exclusivement les envois dans les boîtes aux lettres et les compartiments annexes qui ne sont pas munis d'un autocollant «Non merci – pas de publicité» ou d'une autre inscription similaire. Les envois officiels ou d'intérêt public peuvent être distribués dans l'ensemble des boîtes aux lettres et des compartiments annexes, pour autant que la clientèle ait demandé leur distribution à titre d'«envois officiels» et que les conditions soient réunies.

La Poste veille à expédier les imprimés dans le cadre des délais de production et d'envoi figurant dans la confirmation d'ordre. Elle ne garantit toutefois pas l'envoi à une date donnée et exclut toute responsabilité de ce fait.

La Poste distribue les envois dans le cadre de son offre de prestations concernée. À cet égard, les CG «Prestations du service postal» pour la clientèle commerciale ou la clientèle privée s'appliquent. La condition de cette distribution est que la commande ait été passée à temps et conformément à ce qui a été convenu sur <https://flyerservice.post.ch/fr>. Les situations de surcharge exceptionnelle dans le service postal, les perturbations de l'exploitation et les cas de force majeure demeurent réservés dans tous les cas.

4. Motifs d'exclusion

La Poste peut refuser le traitement et l'acheminement d'envois au contenu pornographique ou autrement choquant, à caractère insultant ou attentatoire à l'honneur, ou qui sont, de toute autre manière, contraires au droit en vigueur ou aux intérêts de la Poste.

5. Obligation de clarification

La clientèle est seule responsable du contenu et de la conception de l'envoi. Elle déclare respecter les dispositions légales et les règles de la branche pertinentes, les droits de tiers ainsi que les directives de la Poste et elle répond à cet égard envers la Poste. La Poste n'a pas à vérifier si les envois qui lui sont confiés violent le droit en vigueur ou s'ils peuvent être distribués dans la Principauté de Liechtenstein.



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 un envoi commandé 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. La Poste peut communiquer l'identité de l'expéditrice ou l'expéditeur à des tiers.

6. Refus d'acceptation et retour d'envois Promo-Post par la ou le destinataire

Les envois refusés doivent être affranchis pour le renvoi. La Poste n'est pas tenue de retourner les envois PromoPost non affranchis.

7. Prestations de la clientèle

7.1. Paiement

Il appartient à la clientèle de régler dans les délais les prestations utilisées.

7.2. Mots de passe, etc.

La clientèle est tenue de conserver en un lieu sûr les mots de passe, codes d'identification, données de login, etc. et de ne les rendre accessibles à personne.

8. Prix et modes de paiement

8.1. Prix

Les prix publiés sur <https://flyerservice.post.ch/fr>, y compris la taxe sur la valeur ajoutée suisse en vigueur, applicables à l'impression et l'envoi en Suisse sont déterminants.

8.2. Facturation

Tout rappel pour non-paiement est facturé à la clientèle CHF 20.– par rappel en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement par la clientèle, un intérêt moratoire lui est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. La Poste se réserve le droit de céder à une entreprise chargée du recouvrement les montants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux.

9. Disponibilité et interruptions

La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue des services en ligne et des fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu ou la disponibilité du service à un moment déterminé, ni l'exhaustivité, l'authenticité ou 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 trafic.

10. Responsabilité

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 de 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 d'une utilisation de ses prestations contraire à la législation ou aux conditions contractuelles.

Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits et résultant de dommages corporels demeurent réservées.

La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites admises par 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, ou d'interruptions.

11. Protection des données

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 clientes et clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.

La Poste traite les 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 à la prévention des fraudes.

La Poste est autorisée à traiter des données en vue de l'exécution correcte et la gestion d'une relation clientèle utile du point de vue commercial et afin de garantir une qualité élevée des prestations. De même, la Poste est en droit de traiter des données à des fins de gestion, d'analyse ou de développement de son portefeuille de produits et de ses prestations.

En ce qui concerne les données personnelles de la clientèle qu'elle a fournies (notamment les adresses des destinataires), la clientèle répond du fait que la prestation contractuelle pourra être fournie sans contrevenir aux dispositions de la législation sur la protection des données, notamment en ce qui concerne la transmission desdites données à des tiers.

La déclaration de protection des données disponible à l'adresse web www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.

12. Recours à des tiers

La Poste est autorisée à externaliser à des tiers la fourniture de prestations et, en particulier, le traitement de données pour la fourniture de prestations, ainsi qu'à communiquer les données nécessaires à cet effet aux tiers auxquels il est fait appel. L'entreprise de services est soumise aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et elle n'est pas autorisée 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 sélectionner, d'instruire et de contrôler avec soin les entreprises de services.

La Poste est en outre autorisée à communiquer des données à des tribunaux, autorités, prestataires d'encaissement, entreprises spécialisées dans les contrôles de solvabilité ou à d'autres tiers lorsque cela s'avère nécessaire pour l'exécution des prestations, à des fins de conseil ou afin de défendre ses intérêts protégés juridiquement, notamment pour introduire des procédures ou à des fins de poursuites pénales.

13. Durée et résiliation

Pour les clientes et clients enregistrés (c'est-à-dire pour ceux qui passent commande sans créer de compte), le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La clientèle peut à tout moment le résilier avec effet immédiat. La Poste peut résilier le contrat par écrit sans indication de motifs, moyennant un préavis de 30 jours. La résiliation pour de justes motifs demeure réservée.

14. Modification des CG

La Poste peut à tout moment modifier les CG et l'offre de prestations ou interrompre la prestation. La nouvelle version en vigueur est publiée sur le site de Flyer-Service (<https://flyerservice.post.ch/fr>).

La règle applicable aux contrats avec des clientes et clients enregistrés (c'est-à-dire qui passent commande sans créer de compte) est la suivante: 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. Elles sont réputées acceptées si la clientèle ci ne les conteste pas par écrit dans un délai de 30 jours. Une telle contestation entraîne la résiliation automatique du contrat.

15. Clause salvatrice

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

16. 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 des obligations en découlant sans le consentement de la cliente ou du client, 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'approbation de la cliente ou du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.

17. Droit applicable et for

17.1. 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).

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

18. Forme de publication juridiquement valable

Les CG juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur le site www.poste.ch/cg.

Sur demande de la cliente ou du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Les clientes et clients prennent acte du fait que seules les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique en vigueur.

Poste CH SA, février 2024