



Conditions générales relatives aux prestations de services

A Conditions générales

1. Objet et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) règlent la conclusion, les termes et l'exécution de contrats relatifs à des prestations, en particulier dans les domaines du conseil, de la planification, de l'assistance et de la formation.

2. Offre

- 2.1 L'offre, y compris la démonstration, est gratuite, sauf disposition contraire dans la demande d'offre.
- 2.2 L'offre est établie sur la base de la demande d'offre de la Poste. Le fournisseur peut soumettre des variantes si celles-ci sont plus avantageuses ou plus respectueuses de l'environnement ou sont, de quelque autre manière que ce soit, dans l'intérêt de la Poste. Si son offre s'écarte de la demande d'offres, le fournisseur doit le signaler expressément.
- 2.3 Dans l'offre, le prestataire indique séparément la taxe sur la valeur ajoutée.
- 2.4 L'offre est ferme jusqu'à l'expiration du délai fixé dans la demande d'offre. Si aucun délai n'est fixé, un délai de six mois s'applique à compter de la date de réception de l'offre.

3. Exécution et information

- 3.1 Le prestataire de services s'engage à exécuter le contrat avec soin, loyauté et compétence et garantit que toutes les prestations fournies sont conformes aux conditions et spécifications contractuelles, à l'état actuel de la technique et aux exigences légales. Une substitution est exclue, sous réserve de convention expresse contraire.
- 3.2 La Poste communique en temps utile au prestataire de services toutes les directives nécessaires à l'exécution du contrat. Les éventuelles autres obligations de participation de la Poste seront convenues par écrit dans le contrat.
- 3.3 Le prestataire de services informe régulièrement la Poste de l'avancée des travaux. En outre, il signale sans délai par écrit toutes les circonstances qu'il a constatées ou dont il peut avoir connaissance qui entravent ou compromettent l'exécution conforme au contrat.
- 3.4 La Poste a le droit à tout moment de contrôler l'état d'exécution du contrat et d'exiger des informations à ce sujet.
- 3.5 Le prestataire de services n'a pas le droit d'engager la Poste vis-à-vis de tiers.

4. Emploi de personnel

- 4.1 Le prestataire emploie uniquement du personnel soigneusement sélectionné et bien formé. Il remplace le personnel qui ne possède pas les connaissances spécialisées requises ou qui entrave ou compromet de toute autre façon l'exécution du contrat. Dans ce contexte, il tient notamment compte de l'intérêt de la Poste à la continuité.
- 4.2 Le prestataire de services n'emploie que du personnel qui dispose des autorisations requises pour la fourniture des prestations.
- 4.3 Le prestataire de services communique à la Poste, sur demande, par écrit, le nom et la fonction des collaboratrices et collaborateurs impliqués dans l'exécution du contrat.
- 4.4 Le prestataire de services ne change le personnel employé, qui a été défini comme personnes clés entre les parties, qu'avec le consentement écrit de la Poste. La Poste ne peut refuser son accord que pour juste motif.
- 4.5 Le prestataire de services s'engage à respecter les directives relatives à l'exploitation, le règlement intérieur et les autres prescriptions réglementaires, en particulier en matière de sécurité de l'information, de protection des données et de sécurité des données de la Poste.
- 4.6 Les dispositions du présent chiffre 4 s'appliquent aussi pour toute autre personne employée par le prestataire de services pour l'exécution du contrat, notamment pour les collaboratrices et collaborateurs libres.

5. Recours à des tiers

- 5.1 Aux fins de la fourniture de ses prestations, le prestataire de services peut avoir recours à des tiers (p. ex. fournisseurs, sous-traitants), après information écrite préalable de la Poste, si celle-ci ne s'y oppose pas. Il demeure responsable de la fourniture conforme au contrat des prestations qu'il confie à des tiers.
- 5.2 Le prestataire de services transfère aux tiers auxquels il fait appel les obligations formulées aux chiffres 4 (Emploi de personnel), 6 (Assurances sociales), 7 (Protection au travail, conditions de travail et parité des salaires entre hommes et femmes), 11 (Confidentialité) et 12 (Protection des données et secret postal).

6. Assurances sociales

- 6.1 Si le prestataire de services est une personne morale, il doit effectuer les inscriptions nécessaires auprès des assurances sociales pour lui-même et son personnel en tant qu'entreprise indépendante. Si le prestataire de services n'est pas une personne morale, il doit prouver qu'il est affilié à une caisse de compensation en tant qu'indépendant.



6.2 La Poste n'a à fournir aucune prestation sociale (AVS, AI, AC, etc.) ou autre prestation d'indemnisation, en particulier en cas de maladie, d'invalidité ou de décès.

7. Protection au travail, conditions de travail et parité des salaires entre hommes et femmes

7.1 Le prestataire de services dont le siège ou l'établissement se trouve en Suisse respecte les dispositions relatives à la protection au travail et les conditions de travail en vigueur en Suisse, ainsi que le principe de la parité des salaires entre hommes et femmes. Sont considérées comme conditions de travail les conditions fixées par les conventions collectives de travail et les contrats-types de travail ou, à défaut, les conditions de travail usuelles dans la localité et la profession. Le prestataire de services domicilié à l'étranger se conforme aux dispositions qui s'appliquent au lieu où la prestation est fournie.

7.2 Si le prestataire de services envoie du personnel de l'étranger en Suisse pour exécuter la prestation, les dispositions de la loi sur les travailleurs détachés du 8 octobre 1999 doivent être respectées.

8. Lieu d'exécution

8.1 La Poste désigne le lieu d'exécution. En l'absence d'accord, le lieu de livraison est le lieu d'exécution.

9. Rémunération et facturation

9.1 Le prestataire de services fournit les prestations suivantes:

- a. À prix fixes ou
- b. Selon les frais effectifs avec une limite supérieure de rémunération (plafond des coûts)

9.2 La rémunération fixée contractuellement couvre toutes les prestations qui sont nécessaires à la bonne exécution du contrat. La rémunération couvre en particulier la cession de droits, tous les frais de documentation et de matériel, ainsi que les frais et taxes publiques (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée).

9.3 Le prestataire de services établit ses factures selon le plan de paiement convenu ou après avoir fourni ses prestations. La taxe sur la valeur ajoutée doit figurer séparément sur la facture et ne peut pas être répercutée ultérieurement.

9.4 Les conditions et délais de paiement stipulés dans le contrat s'appliquent.

9.5 Des paiements anticipés ne peuvent être convenus qu'à titre exceptionnel et à la condition que le prestataire de services fournisse à la Poste, à ses frais, des sûretés sous forme de garantie d'une banque ou d'une société d'assurance de premier ordre.

9.6 Si la Poste et/ou des sociétés de la Poste (participations directes et indirectes à hauteur d'au moins 50%) utilisent des prestations du prestataire de services, les rémunérations correspondantes sont cumulées aux fins du calcul des rabais.

10. Droits de protection et d'utilisation

10.1 Tous les droits de protection (droits immatériels et droits voisins relatifs aux prestations, ainsi que droits en cours de formation) sur les résultats de travail formés dans le cadre de l'exécution du contrat appartiennent intégralement à la Poste. Le prestataire de services cède notamment à la Poste tous ses droits moraux. Lorsque la cession est soumise à des restrictions légales, le prestataire de services renonce à faire valoir ses droits de la personnalité et garantit que toutes les personnes contribuant à son travail renoncent également à ces prérogatives.

10.2 La Poste et ses sociétés (voir chiffre 9.6) disposent d'un droit d'utilisation irrévocable et illimité dans le temps, dans l'espace et dans le contenu, portant sur les résultats du travail qui constituent l'objet du contrat, mais n'ont pas été créés dans le cadre de l'exécution dudit contrat (notamment les résultats préexistants). Ce droit d'utilisation inclut tous les types d'utilisation actuels et possibles à l'avenir, ainsi que les droits de cession et d'adaptation.

10.3 Le prestataire de services certifie que ni lui ni les tiers qu'il mandate ne violent les droits protégés de tiers ni par les prestations fournies ni par les résultats de ses travaux. Il garantit la légitimité et la validité juridique de la cession des droits de propriété ainsi que des droits d'utilisation à la Poste conformément aux présentes CG et au contrat. En cas de violation des droits de protection imputable à la Poste elle-même, les prétentions à l'encontre du prestataire de services sont exclues.

10.4 Le prestataire de services s'oppose immédiatement, à ses frais et risques, aux prétentions de tiers fondées sur la violation de droits de protection. Il informe immédiatement la Poste par écrit de telles prétentions et ne s'oppose pas à l'intervention de la Poste dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire. Si le tiers fait valoir ses prétentions directement auprès de la Poste, le prestataire de services se porte partie au litige à la première demande de la Poste, conformément aux possibilités prévues par la procédure judiciaire applicable. Le prestataire de services s'engage à prendre en charge tous les coûts (y compris les dommages-intérêts) occasionnés à la Poste par la conduite du procès et/ou par un éventuel règlement extrajudiciaire du litige. En cas de règlement extrajudiciaire, le prestataire de services n'est tenu de verser au tiers le paiement convenu que dans la mesure où il y a consenti au préalable.

10.5 S'il n'est pas possible pour la Poste d'utiliser, entièrement ou partiellement, les prestations définies dans le contrat en raison de prétentions fondées sur les droits de protection, le prestataire de services peut choisir de



modifier ses prestations de manière à ce qu'elles ne portent pas atteinte aux droits de tiers tout en restant conformes à l'étendue des prestations convenues contractuellement, ou de se procurer à ses frais une licence auprès du tiers. Si le prestataire de services ne met pas en œuvre l'une de ces options dans un délai raisonnable, la Poste peut résilier le contrat avec effet immédiat. En tout état de cause, le prestataire de services est tenu d'indemniser intégralement la Poste, indépendamment de toute faute.

10.6 Tous les documents que la Poste fournit au prestataire de services, y compris sous forme électronique, ne peuvent être utilisés et copiés que pour la fourniture de prestations. Sur ce point, la Poste garantit que l'utilisation des documents par le prestataire de services ne porte pas atteinte à des droits de protection de tiers.

11. Confidentialité

11.1 Les parties traitent de manière confidentielle tous les faits et toutes les informations qui ne sont ni notoires ni librement accessibles. En cas de doute, les faits et informations seront traités de manière confidentielle. Les parties s'engagent à prendre toutes les dispositions préventives économiquement acceptables et réalisables d'un point de vue technique et organisationnel pour empêcher efficacement que des tiers non autorisés aient accès à des faits et informations à caractère confidentiel ou en aient connaissance.

11.2 La présente obligation de confidentialité lie les parties avant même la conclusion du contrat et subsiste au-delà de la fin des rapports contractuels.

11.3 La communication par la Poste d'informations confidentielles au sein du groupe Poste ou à des tiers mandatés ne constitue pas une violation de l'obligation de confidentialité. Cela s'applique au prestataire de services dans la mesure où la transmission est nécessaire à la réalisation du contrat ou s'il transmet les dispositions du contrat au sein du groupe.

11.4 L'obligation de confidentialité est levée en cas d'obligation de divulguer des informations confidentielles suite à un prononcé administratif ou judiciaire, ou sur la base d'une loi d'application impérative. L'autre partie doit être informée au préalable, dans la mesure où la loi le permet. Aucune information préalable n'est nécessaire en cas de communication de la part de la Poste dans le champ d'application du droit des marchés publics.

11.5 Sans autorisation écrite, le prestataire de services ne peut pas faire de la publicité sur le fait qu'une collaboration avec la Poste existe ou a existé, et ne peut pas citer la Poste comme référence. Les parties imposent à leur personnel ainsi qu'à leurs auxiliaires le respect des obligations découlant du présent chiffre 11. Si l'une des parties viole l'obligation de confidentialité, elle est tenue de verser à l'autre partie une peine conventionnelle, à moins qu'elle prouve ne pas avoir commis de

faute. La peine conventionnelle s'élève à 10% de la rémunération totale par infraction, mais au plus à CHF 50'000.– par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas des obligations de confidentialité. La peine conventionnelle est due en complément du versement éventuel de dommages-intérêts.

12. Protection des données et secret postal

12.1 Généralités

Les mesures préventives concernant la protection et la sécurité des données sont conformes à la législation pertinente relative à la protection des données (notamment à la loi fédérale sur la protection des données et à l'ordonnance, ainsi qu'au RGPD le cas échéant). Les parties s'engagent à respecter les dispositions applicables en la matière. Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans la mesure requis pour l'exécution du contrat. Le traitement de données doit se faire selon les principes de proportionnalité, bonne foi et transparence. Le prestataire de services informe la Poste préalablement à toute transmission de données.

En cas de contestation, un éventuel DPA prévaut sur les CG ainsi que sur le contrat sous-jacent, à moins que le DPA lui-même fixe des modalités différentes.

12.2 Mesures techniques et organisationnelles

Des mesures techniques et organisationnelles appropriées doivent être mises en œuvre afin de protéger les données personnelles contre tout traitement non autorisé ainsi que contre toute suppression, perte, destruction, modification ou détérioration involontaire. Ceci vise aussi bien des mesures techniques / numériques que la garantie que les locaux où les données sont traitées sont notamment protégés contre l'accès par des tiers non autorisés.

12.3 Droits des personnes concernées

Le prestataire de services s'engage à assister la Poste dans la satisfaction des demandes des personnes concernées selon le droit de la protection des données, en particulier en cas de demandes de renseignement, de rectification et de suppression de données, au besoin et dans la mesure du raisonnable, ainsi qu'à informer la Poste chaque fois qu'une personne concernée le contacte directement en lien avec des données de la Poste.

12.4 Analyse d'impact relative à la protection des données

En cas de risque élevé pour les données de la personne concernée, en particulier dans les cas prévus par la loi, le prestataire de services est tenu de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données et de présenter à la Poste la preuve de sa réalisation et les résultats. Le prestataire de services assiste la Poste, chaque fois que cela est nécessaire et raisonnable, dans



la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données pour la Poste, ainsi que dans l'élaboration de toute autre documentation pertinente.

12.5 Communication à l'étranger

En cas de communication de données dans un État tiers, le prestataire de services est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires. En particulier dans les États tiers n'assurant pas une protection adéquate, il conclut tous les contrats nécessaires, notamment clauses contractuelles types, et justifie des mesures sur demande de la Poste.

12.6 Secret postal

Dans la mesure où le prestataire de services prend connaissance d'informations sur le trafic des paiements et le trafic postal de la clientèle de la Poste, il s'engage à respecter le secret postal conformément à l'article 321^{er} du Code pénal suisse.

12.7 Imposition d'obligations

Les parties imposent à leur personnel ainsi qu'à leurs auxiliaires le respect des obligations découlant du présent chiffre 12.

13. Demeure

13.1 Si le prestataire de services ne respecte pas les échéances fixes convenues (prestations à fournir à une date d'échéance), il est immédiatement mis en demeure. Dans tous les autres cas, la mise en demeure intervient par le biais d'une lettre de rappel.

13.2 Si le prestataire de services est mis en demeure, il est tenu de verser une peine conventionnelle, à moins qu'il prouve ne pas avoir commis de faute. La peine conventionnelle s'élève à 5% par jour de retard, mais au plus à 10% de la rémunération totale. Elle est due même si les prestations sont acceptées. Le paiement de l'amende conventionnelle ne libère pas le prestataire du respect de ses obligations contractuelles. La peine conventionnelle est due en complément du versement éventuel de dommages-intérêts.

14. Responsabilité

14.1 Les parties répondent de tout dommage qu'elles causent à l'autre partie, à moins qu'elles prouvent ne pas avoir commis de faute. La responsabilité pour les dommages corporels est illimitée.

14.2 Les parties répondent des actes de leurs auxiliaires, des tiers auxquels elles font appel (p. ex. sous-traitants, fournisseurs) et de leurs substituts comme de leurs propres actes.

15. Cession et mise en gage

15.1 Le prestataire de services n'a le droit ni de céder ni de mettre en gage les créances qu'il détient contre la Poste sans l'accord écrit de la Poste.

16. Modifications du contrat, divergences et nullité partielle

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

16.2 En cas de divergences, les dispositions du contrat prévalent sur celles des conditions générales et les dispositions des conditions générales prévalent sur celles de l'offre.

16.3 Si certaines dispositions du présent contrat devaient s'avérer invalides ou illicites, la validité du contrat dans son ensemble n'en serait pas affectée. Dans ce cas, la disposition concernée sera remplacée par une nouvelle disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

17. Droit applicable et for

17.1 Seul le droit suisse est applicable. Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (Convention de Vienne) ne s'appliquent pas.

17.2 Le for exclusif est Berne.

B Dispositions complémentaires pour les unités de prestations assimilées à des contrats d'entreprise

18. Modification des prestations

18.1 Les parties peuvent demander à tout moment par écrit une modification des prestations convenues.

18.2 Si la Poste demande une modification, le prestataire de services lui indique par écrit, dans un délai de 10 jours, si la modification est possible et quelles en seront les répercussions sur les prestations à fournir, sur les délais et sur la rémunération due. Il ne peut rejeter une demande de modification de la Poste si cette modification est objectivement possible et si le caractère global des prestations à réaliser ne s'en voit pas modifié. La Poste décide sous dix jours suivant la réception de la communication si la modification doit être effectuée.

18.3 Si le prestataire de services souhaite une modification, la Poste peut accepter ou refuser une demande correspondante dans un délai de dix jours suivant la réception de la communication.

18.4 Les modifications, en particulier celles concernant l'étendue des prestations, la rémunération et les délais, doivent être consignées par écrit, avant leur exécution, dans un avenant au contrat.

18.5 Pendant l'examen des demandes de modifications, le prestataire de services poursuit ses travaux selon le contrat, à moins que la Poste ne donne des instructions différentes.



19. Réception

- 19.1 La réception présuppose un contrôle par la Poste ou, si cela est prévu par le contrat, un contrôle réalisé conjointement par les parties. Le prestataire de services indique en temps utile à la Poste la finalisation des prestations convenues.
- 19.2 La Poste contrôle les prestations dès que cela est possible selon la marche usuelle des affaires et signale au prestataire de services les éventuels défauts.
- 19.3 S'il existe un défaut mineur, la réception intervient simultanément à la clôture du contrôle. Si le défaut est majeur, la Poste peut retarder la réception et exiger du prestataire de services qu'il remédie immédiatement au défaut.
- 19.4 L'autorisation tacite de prestations est exclue.

20. Garantie

- 20.1 Le prestataire de services garantit que ses prestations présentent les caractéristiques convenues et assurées ainsi que les caractéristiques que la Poste était en droit de supposer même sans accord particulier. Il assume une garantie d'un an à compter de la réception pour les prestations prévues par le contrat et intégralement fournies. Durant le délai de garantie, la Poste peut à tout moment formuler des réclamations au sujet de défauts éventuels. Après expiration du délai de garantie, le prestataire de services reste tenu de satisfaire les réclamations qui découlent des droits pour défauts de la Poste, pour autant que ces défauts lui aient été signalés durant la période de garantie.
- 20.2 En présence d'un défaut, la Poste peut exiger une réparation ou une minoration. Si le défaut est majeur, la Poste peut également se départir du contrat, aux conditions suivantes:
- Les prestations fournies sont inutilisables par la Poste
 - La Poste peut voir d'emblée qu'une réparation échouera
 - La réception des prestations fournies est intolérable pour la Poste, pour toute autre raison. Tel est notamment le cas si une réparation durerait trop longtemps.
- 20.3 Si la Poste exige une réparation, le prestataire de services corrige le défaut dans le délai imparti par la Poste et assume tous les frais qui en résultent. Si la suppression du défaut n'est possible que par une nouvelle fabrication, le droit à une réparation inclut également le droit à une nouvelle fabrication.

- 20.4 Si un contrôle ultérieur révèle que le prestataire de services n'a pas effectué ou n'a pas effectué correctement la réparation exigée, la Poste peut, à son entière discrétion:
- Réduire la rémunération à raison de la moins-value
 - Prendre elle-même les mesures nécessaires aux frais et aux risques du prestataire de services ou les faire prendre par des tiers
 - Se départir du contrat
- 20.5 En cas de dommage résultant d'un défaut, le prestataire de services est en outre tenu à réparation selon le chiffre 14.

La Poste Suisse SA, juin 2024