



# KLARA

Une entreprise de la Poste.

## Conditions générales complémentaires

### KLARA ePost

#### 1. Champ d'application

**1.1.** Les présentes conditions générales complémentaires KLARA ePost («CG ePost») régissent les relations entre les clientes et clients («client») et KLARA Business SA («KLARA») relatives à l'utilisation du service KLARA ePost.

**1.2.** Les présentes CG ePost s'appliquent en complément des conditions générales KLARA et en font partie intégrante. Le service ePost peut être combiné à d'autres services, dans quel cas les conditions générales complémentaires s'appliquent en sus.

**1.3.** Dans le cadre de la procédure d'enregistrement, le client accepte expressément les présentes CG.

#### 2. Conclusion du contrat

**2.1.** Le client est lié par le contrat dès le moment où le service ePost est activé pour lui et qu'il a accepté les CG correspondantes.

**2.2.** Le contrat doit être autorisé par KLARA. Un éventuel refus doit être communiqué au client si possible dans les dix jours ouvrables à partir de la commande.

#### 3. Durée du contrat et résiliation

**3.1.** La durée de validité du contrat court à partir du moment où le client passe commande au sens du chiffre 2.1. et à condition que la commande soit acceptée (cf. chiffre 2.2.).

**3.2.** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**3.3.** Le contrat peut être résilié à tout moment en observant un préavis de 30 jours.

**3.4.** La résiliation est notifiée par la voie électronique sous forme d'envoi numérique dans ePost ou par écrit.

#### 4. Services fournis par KLARA

**4.1.** Le client jouit du droit d'utiliser le service ePost pendant la durée du contrat.

**4.2.** Les droits d'utilisation selon le présent contrat sont incessibles et ne peuvent pas faire l'objet d'une sous-licence.

**4.3.** ePost offre des fonctionnalités destinées à faciliter le travail administratif du client, telles qu'une boîte aux lettres numérique. Celle-ci permet de recevoir des messages électroniques d'expéditeurs participants puis de les gérer et de les archiver. En outre, le client peut scanner lui-même des documents et les télécharger en vue de leur administration et de leur archivage. Sur la base de ces documents, le client peut effectuer des paiements ou choisir d'autres interactions.

En activant ePost, le client accepte que les expéditeurs puissent l'atteindre par la voie électronique sur ce canal.

**4.4.** Les informations détaillées sur les services, produits et prix ainsi que sur l'assistance, de même que les autres informations techniques sont disponibles sur le site Internet de KLARA.

**4.5.** Les services peuvent être fournis en collaboration avec des tiers. Les prestations de tiers se basent sur les dispositions de ces tiers (p. ex. de la Poste pour la distribution de lettres physiques).

#### 5. Garanties

**5.1.** Les heures de service du système couvrent en principe 7 j/7 et 24 h/24. L'accessibilité est exclue pendant les heures de maintenance. Les clients sont informés au préalable des heures de maintenance et de service.

#### 6. Effets juridiques de ePost

**6.1.** Le client prend connaissance du fait que la distribution ou la réception d'envois sont susceptibles de déployer des effets juridiques. Les effets juridiques résultent de la législation et de la jurisprudence. Ils ne dépendent ainsi pas de la marge de manœuvre de KLARA. Il incombe donc aux expéditeurs et aux destinataires de connaître les effets juridiques des canaux de communication sélectionnés (lettre, distribution dans ePost).

**6.2.** S'agissant du respect des délais, il convient de tenir compte du fait que des erreurs ou des retards peuvent survenir lors d'une remise électronique. KLARA n'engage pas sa responsabilité en matière d'observation des délais.

#### 7. Prix et conditions de paiement

**7.1.** Les fonctionnalités de base de ePost sont gratuites. Il est possible de s'abonner à des services supplémentaires qui peuvent être combinés à ePost.

#### 8. Protection des données

**8.1.** KLARA communique aux expéditeurs avec lesquels le client est en contact et qui ont intégré le client à leur base de données que celui-ci souhaite que les messages électroniques lui soient distribués via ePost et qu'il est joignable sur ce canal.

**8.2.** Le client consent à ce que KLARA 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 KLARA elle-même en matière de protection des données, et il n'est pas autorisé à utiliser et traiter les données dans un but personnel, sous réserve de dispositions légales contraires. KLARA est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires.

**8.3.** KLARA exploite ePost exclusivement depuis des centres de traitement des données situés en Suisse.

**8.4.** KLARA peut mettre à la disposition des clients expéditeurs qui sont sous la surveillance de l'État (p. ex. les banques) des données de ePost dans la mesure où (a) elles sont en rapport avec les envois de l'expéditeur concerné et où (b) l'expéditeur en a besoin pour se conformer aux directives du droit de surveillance. Les expéditeurs soumis à cette réglementation sont visibles dans E-Post.

**8.5.** Le client autorise KLARA à mettre les données d'envoi à la disposition des expéditeurs. Les informations suivantes sont mises à la disposition de l'expéditeur respectif lors de chaque envoi: identification de l'envoi, mode de réception, statut de traitement et motifs de la non-distribution dans ePost.

Le fait que le client a ouvert l'envoi ainsi que l'heure à laquelle il a ouvert l'envoi ne sont pas communiqués.

**8.6.** Les fichiers et envois sont analysés sur le plan sémantique et indexés. Les termes de recherche pertinents ainsi recueillis sont intégrés dans une base de données. La reconnaissance sémantique et l'indexation forment la base de la recherche plein texte ainsi que des éventuels paiements (effectués par le client via son institution bancaire) sur ePost. Les données ainsi recueillies sont traitées uniquement en vue de mettre à disposition ces fonctionnalités et à aucune autre fin.

**8.7.** Les données de connexion et le fichier journal sont conservés jusqu'à deux ans pour des raisons de révision.

Version 1, juin 2021