

CONDITIONS GÉNÉRALES ePost pour Clients commerciaux et Particuliers

1. Généralités

1.1 Les présentes Conditions générales («CG») s'appliquent aux offres et services d'ePost. ePost est proposé par KLARA Business SA, une spécialiste de la numérisation de La Poste Suisse («KLARA»).

1.2 En s'enregistrant chez ePost, les clientes et les clients («utilisateurs») acceptent les présentes CG et donnent l'ordre à ePost de traiter certaines données en fonction des services concernés. À cette fin, la convention ci-jointe pour le traitement des données de commande est conclue lors de l'enregistrement.

1.3 Les présentes CG s'appliquent pour toutes les offres et tous les services d'ePost. Pour l'utilisation de certains modules, des conditions générales complémentaires peuvent exister. En cas de contradiction, les conditions générales complémentaires s'appliquent.

2. Étendue des prestations

2.1 Par ses services, ePost permet aux particuliers et aux entreprises, dans le cadre du «Software-as-a-Service», un déroulement largement automatisé de processus administratifs et d'affaires dans les domaines de la communication, du trafic des paiements et de l'envoi/réception du courrier. Les prestations et fonctionnalités sont décrites en détail sur les sites Web d'ePost.

2.2 Les services d'ePost peuvent être payants. Des services et modules (offres widgets) supplémentaires sont disponibles séparément en abonnement.

2.3 L'utilisateur obtient le droit, à titre onéreux et non exclusif, d'utiliser les services en nuage et les widgets sélectionnés pendant la durée de validité du contrat correspondant.

2.4 Les droits d'utilisation sont incessibles et ne peuvent pas faire l'objet d'une sous-licence.

2.5 ePost est en droit de faire appel à des tiers pour fournir ses services et assurer le service clients.

2.6 Des widgets de tiers peuvent être proposés. L'utilisation de services de tiers est soumise aux dispositions de ces tiers.

2.7 ePost reste titulaire de tous les droits relatifs aux logiciels, à la marque et à la procédure d'offres et services. L'utilisateur obtient un droit d'utilisation au sens des présentes CG.

3. Enregistrement

3.1 Afin de pouvoir utiliser ePost, l'utilisateur doit ouvrir un compte d'utilisateur. L'enregistrement permet à l'utilisateur de s'authentifier. ePost peut exiger des étapes d'authentification supplémentaires pour certaines applications.

3.2 Lors de l'enregistrement et d'autres manipulations, l'utilisateur est tenu de fournir des informations complètes et conformes à la vérité, de maintenir à jour toutes les informations fournies (en particulier son adresse e-mail et son adresse de distribution physique) ainsi que de corriger immédiatement toute modification ou erreur. En s'inscrivant, l'utilisateur confirme avoir la capacité d'agir ou être autorisé à agir pour une tierce personne, le cas échéant avec le consentement du représentant légal.

3.3 ePost se réserve le droit de refuser les enregistrements demandés sans en indiquer les motifs.

4. Assistance

Une assistance est mise à la disposition des utilisateurs.

5. Conclusion du contrat

5.1 L'utilisateur est lié au contrat lors de l'activation du widget.

5.2 Le contrat est en principe soumis à l'approbation d'ePost. Tout refus doit être notifié à l'utilisateur, si possible dans les 10 jours ouvrables suivant la demande.

6. Durée du contrat et résiliation

6.1 La durée du contrat commence à courir dès la commande de l'utilisateur selon le chiffre 5.1, à moins qu'il ne soit refusé conformément au chiffre 5.2.

6.2 Le contrat est conclu pour la durée de la période d'utilisation sélectionnée au moment de la commande. Ensuite, sauf résiliation, il se prolonge de la durée d'une même période d'utilisation.

6.3 Lorsque la période d'utilisation est mensuelle, le contrat peut être résilié pour la fin d'un mois.

6.4 Un contrat annuel peut être résilié pour la fin d'une année contractuelle moyennant un préavis de 30 jours. Si la résiliation est tardive, le contrat est prolongé d'un an.

6.5 La résiliation est notifiée par la voie électronique dans le Widget Store d'ePost, sous forme d'envoi numérique dans ePost ou par écrit.

7. Prix et conditions de paiement

7.1 Les prix des prestations et des offres Widget sont indiqués sur le site Web d'ePost et dans le Widget Store.

7.2 Les frais sont dus au début de la période d'utilisation.

7.3 Lors de l'utilisation des services ePost, des frais peuvent être facturés pour le trafic de données, selon le terminal utilisé et selon les relations contractuelles avec le fournisseur de services Internet. Cela vaut aussi pour l'accès depuis l'étranger.

7.4 ePost est en droit d'adapter les prix pour le prochain délai de résiliation possible après en avoir informé l'utilisateur. Les motifs d'une telle modification des prestations sont en particulier les avancées techniques, le développement des prestations ou la hausse des coûts.

7.5 ePost procède à une vérification des données de l'entreprise et des données personnelles.

7.6 Tous les prix sont exprimés en CHF et hors TVA, sauf s'il est explicitement indiqué que la TVA est comprise. Les factures d'ePost doivent être payées dans les 10 jours à compter de la date de facturation.

7.7 Si l'utilisateur se trouve en demeure de payer, un intérêt moratoire de 5% par an est dû. Les relances pour non-paiement sont facturées à l'utilisateur à concurrence de CHF 20 par relance, en plus des autres frais de recouvrement. ePost se réserve le droit de céder à une société de recouvrement les montants facturés non payés pour lesquels le rappel est resté infructueux.

7.8 En cas de non-observation des délais de paiement, ePost peut, après un rappel unique et sans préavis, limiter le service fourni ou le cesser, bloquer temporairement l'accès aux applications ou résilier avec effet immédiat les contrats avec l'utilisateur sans indemnisation. ePost est en particulier en droit de faire dépendre la remise des données enregistrées, ou le déblocage de l'accès, du paiement des arriérés.

7.9 La compensation de créances de l'utilisateur avec celles de KLARA est exclue.

7.11 Si des prestataires tiers ont été chargés de procéder au recouvrement, leurs conditions générales s'appliquent.

8. Effets juridiques d'ePost

8.1 L'utilisateur prend connaissance du fait que la distribution ou la réception d'envois sont susceptibles de déployer des effets juridiques. Ces effets juridiques résultent de la législation et de la jurisprudence. Ainsi, ils ne dépendent donc pas de la marge de manœuvre d'ePost. Il incombe donc aux expéditeurs et aux destinataires de connaître les effets juridiques des canaux de communication sélectionnés (lettre, distribution dans ePost).

8.2 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. ePost se dégage de toute responsabilité en termes de respect des délais.

8.3 Si l'utilisateur agit au nom d'une autre personne, il est tenu d'obtenir le consentement ou la procuration nécessaire et assume la responsabilité des actes de substitution. ePost se dégage de toute responsabilité quant à ces actes.

9. Protection des données



9.1 La gestion respectueuse des données à caractère personnel, leur protection contre les accès non autorisés ainsi que leur confidentialité revêtent une grande importance chez ePost.

9.2 La gestion des données à caractère personnel est décrite en détail dans la déclaration de confidentialité d'ePost. La déclaration de confidentialité actuelle est disponible sur le site Web d'ePost.

9.3 Concernant le traitement par ePost des données de contenu que l'utilisateur renseigne, importe ou génère lors de l'utilisation des services, une convention de traitement des données de commande est conclue, en annexe des présentes CG.

9.4 ePost communique aux expéditeurs avec lesquels l'utilisateur est en contact, et qui ont intégré l'utilisateur 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.

9.5 ePost peut mettre à la disposition des clients expéditeurs sous la surveillance de l'État (p. ex. les banques) des données d'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 ePost.

9.6 L'utilisateur autorise ePost 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 l'utilisateur a ouvert l'envoi ainsi que l'heure à laquelle il l'a ouvert ne sont pas communiqués.

9.7 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 l'utilisateur 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.

10. Obligations de l'utilisateur et sanctions

10.1 L'utilisateur est tenu de n'intégrer à l'application que des contenus sur lesquels il possède les droits requis. L'intégration de contenus violant des droits immatériels protégés par la loi (en particulier des droits immatériels étrangers) ou le droit de la concurrence est interdite. En outre, les contenus intégrés ne doivent pas avoir un caractère raciste, pornographique ou offensant.

10.2 En cas d'indices de comportement illicite ou contraire au contrat, ePost peut enjoindre l'utilisateur à veiller à ce que son utilisation soit conforme légalement et contractuellement, modifier, limiter ou cesser sans préavis et sans indemnisation la fourniture de ses services, bloquer temporairement l'accès à l'application, résilier le contrat avec effet immédiat et sans indemnisation, et exiger le cas échéant le versement de dommages-intérêts ainsi que la libération de toute prétention de tiers. En outre, ePost est en droit de supprimer immédiatement et sans préavis les contenus illicites, et ce, même sans avertissement par des tiers.

10.3 En cas d'utilisation abusive des applications, en particulier en cas de soupçon d'acte punissable, les données peuvent être analysées en vue d'une clarification des faits et, en cas de demande fondée, être transmises aux autorités compétentes ou aux tiers touchés par l'utilisation abusive.

10.4 Si l'utilisateur a des raisons de penser que des personnes non autorisées ont eu connaissance de ses données d'accès, s'il constate une utilisation illicite de son compte ou s'il soupçonne une telle utilisation, il est tenu de modifier sans délai ses données d'accès et d'en informer immédiatement ePost.

10.5 L'utilisation des services et des offres Widget nécessite une connexion à Internet. L'utilisateur est responsable du fonctionnement de la connexion Internet.

10.6 L'utilisateur est tenu d'installer les mises à jour logicielles nécessaires sur les appareils.

10.7

11. Garantie et responsabilité

11.1 ePost s'applique à assurer une bonne disponibilité de ses services. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un fonctionnement sans interruption et sans perturbation de son infrastructure et de ses services. Les utilisateurs sont informés à l'avance des indisponibilités pendant les heures de maintenance et de service. La responsabilité d'ePost est exclue, dans les limites de la loi, en cas de dommage dû à un cas de force majeure ou de perturbation survenant notamment en raison d'une absence de connexion à

Internet, d'intervention illicite 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 encore d'interruptions.

11.2 Aucune garantie n'est donnée en matière de disponibilité, de qualité, d'exploitation ou d'assistance pour les services fournis par des tiers.

11.3 L'utilisateur est seul responsable de l'accès à son compte. L'utilisateur est tenu de traiter ses données d'accès de manière confidentielle et de ne les rendre accessibles qu'aux personnes autorisées. ePost décline toute responsabilité en la matière.

11.4 ePost est responsable des dommages causés par elle volontairement ou par négligence grave. Sa responsabilité est exclue en cas de négligence légère ou moyenne, dans la mesure où la loi l'autorise. Est en particulier exclue toute responsabilité d'ePost pour des dommages indirects ou consécutifs tels que manques à gagner, économies n'ayant pas pu être réalisées, coûts supplémentaires, pertes de données, dommages liés à des téléchargements ou prétentions de tiers.

11.5 ePost ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (par exemple sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne.

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

11.7 ePost décline également toute responsabilité, dans les limites de la loi, pour les dommages résultant d'une utilisation de ses prestations contraire à la loi ou aux conditions contractuelles. Si l'utilisateur a violé le contrat ou la loi, il est alors responsable des conséquences et des prétentions de tiers. En cas de plainte déposée contre ePost suite à une utilisation illicite ou contraire au contrat, l'utilisateur libère ePost de toute prétention de tiers.

12. Adaptation et configuration des applications

12.1 L'étendue des services, leurs fonctionnalités ainsi que la configuration globale peuvent être adaptées à tout moment. L'utilisateur doit être informé au préalable en cas d'adaptation importante. L'exportation de toutes ses données personnelles est rendue possible pour l'utilisateur.

12.2 Si les adaptations entraînent une péjoration importante pour l'utilisateur, celui-ci est en droit de résilier l'utilisation des applications concernées ou, en observant un préavis d'un mois, l'application dans son intégralité, pour la fin de chaque mois.

12.3 ePost est en droit de modifier à tout moment les présentes CG et les conditions générales complémentaires. Les modifications sont communiquées suffisamment tôt et dans une forme adéquate. Si l'utilisateur conteste les modifications, il peut résilier à tout moment son compte d'utilisateur ainsi que les widgets payants, pour le prochain terme de résiliation.

13. Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes CG ou des CG complémentaires s'avère nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible des intentions initiales.

14. For et droit applicable

Le droit suisse s'applique exclusivement à toute question ou litige en rapport avec le présent service, sous réserve des dispositions impératives du pays du domicile de l'utilisateur. L'application des règles de droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Le for exclusif est le siège de KLARA; d'éventuels fors impératifs demeurent réservés.

KLARA Business SA, mars 2024