

CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTAIRES ePost pour le service de scannage Clients commerciaux

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales complémentaires pour le service de scannage («CG Service de scannage Clients commerciaux») régissent les relations entre les clientes et clients («client») et KLARA Business SA («KLARA») relatives à l'utilisation du service de scannage ePost. ePost est proposé par KLARA Business SA, une spécialiste de la numérisation de La Poste Suisse.

1.2 Les présentes CG Service de scannage Clients commerciaux s'appliquent en complément aux Conditions Générales d'ePost, dont elles font partie intégrante.

1.3 Le scannage s'adresse exclusivement au canal courrier (distribution physique du courrier). Il ne peut être utilisé que si des ordres de réexpédition correspondants sont parallèlement en vigueur chez Poste CH SA (ci-après la Poste). ePost commande un ordre de réexpédition pour et au nom du client auprès de la Poste. Les services liés à la demande de réexpédition sont tels que visé aux CG Réacheminer le courrier.

2. Résiliation

2.1 La résiliation du client s'effectue dans le Widget Store par la désactivation du widget. La résiliation côté ePost se fait par écrit sous forme d'eLetter, d'e-mail ou de courrier postal.

2.2 En cas de résiliation, ePost et la Poste désactivent le plus rapidement possible les demandes de réexpédition concernées. Dans certains cas exceptionnels, la désactivation peut nécessiter jusqu'à 3 jours ouvrables. Pendant ce temps, les envois continuent d'être acheminés vers le centre de scannage où ils sont ouverts, scannés, remis sous pli et distribués physiquement au client.

3. Services fournis par ePost

3.1 Les informations détaillées sur les services, prix et produits ainsi que sur l'assistance, de même que les autres informations techniques sont disponibles sur le site Internet d'ePost ainsi que dans le Widget Store KLARA.

3.2 ePost saisit, lors du scannage sur l'un de ses sites de traitement (centres de scannage), les envois de lettres adressés au client et pouvant être triés mécaniquement, puis produit des images électroniques des contenus des envois (ci-après appelés «scans»), dans la mesure du possible et selon ce qui a été convenu.

3.3 Les envois à ne pas scanner, définis dans la liste des exceptions, sont réintégrés chaque jour dans le processus de distribution habituel de la Poste et remis physiquement au client.

3.4 Certains types d'envois sont totalement ou partiellement exclus de l'offre de scannage (p. ex. les actes judiciaires, les actes de poursuite ou les envois contre remboursement). Soit ils ne parviennent même pas au centre de scannage, soit ils sont réacheminés sans être ouverts par courrier A Plus (traçable) à l'adresse du domicile du client.

3.5 Les envois scannés peuvent être commandés en tant qu'originaux dans les 25 jours suivant leur réception (service payant). Passé ce délai, les envois restants et les scans sont éliminés de manière qualifiée.

3.6 En cas de défaillance du service, le client en est informé et les envois concernés sont ensuite transmis selon le processus de distribution habituel de la Poste.

3.7 Le format de remise des documents scannés est «searchable PDF» (PDF/A, 300 dpi, en couleur, avec texte intégral sans correction d'erreurs).

3.8 Les envois sont généralement mis à la disposition du client sous forme numérique du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Les jours fériés, lors desquels les envois ne sont pas traités, sont indiqués dans la description du produit figurant sur le site Web.

4. Réglementation détaillée du service

4.1 En principe, ePost scanne les contenus des envois pour les adresses reconnues automatiquement.

4.2 Les envois suivants, qui nécessitent d'être ouverts pour qu'il soit possible de déterminer s'il est recommandé ou nécessaire de les scanner, sont transférés au client en tant qu'originaux physiques sans avoir été scannés.

- Contenu autre que sur papier (p. ex. objets)
- Contenu de valeur (billets de banque, bons, tickets, etc.)
- Documents avec NIP et mots de passe
- Journaux
- Format inférieur à A6 / supérieur à A4

4.3 Pour les envois qui ne peuvent pas être entièrement scannés, le client obtient un aperçu numérique dans l'application ePost (fonction d'aperçu). Tous les contenus ne sont pas scannés (pages, objets physiques, etc.). Il est de la responsabilité du client de commander si nécessaire la version originale de ces envois dans les 25 jours. Au terme de ces 25 jours, l'envoi physique est entièrement détruit.

5. Procurations et principes de distribution

5.1 Le client autorise expressément ePost et ses sous-traitants à accepter en son nom les envois qui lui sont adressés et qui peuvent être reçus par scannage, à les ouvrir et à les scanner si nécessaire.

5.2 Cette autorisation inclut aussi expressément les envois recommandés (R), les actes judiciaires et les actes de poursuite, ces deux derniers étant transmis en courrier A Plus sans être ouverts. Pour le compte d'ePost, un sous-traitant signe au nom du client pour tous les envois qui lui sont adressés. Ceux-ci sont considérés comme remis au client lors de leur réception sur l'un des sites d'ePost et déclenchent, le cas échéant, l'écoulement du délai.

5.3 Le client est conscient que la distribution de certains envois peut entraîner des délais légaux conformément à la législation et à la jurisprudence en vigueur, et que cela vaut également pour l'utilisation du scannage et l'acceptation des différents envois par ePost. En particulier, le moment où le client prend ou a effectivement pris connaissance de la réception des envois concernés n'est pas déterminant. En outre, des retards peuvent survenir lors de la transmission électronique. L'utilisation du scannage et la transmission des données se font exclusivement aux risques et périls du client.

5.4 Dans le cadre du traitement des envois, ePost est autorisée à éliminer et à détruire le matériel d'accompagnement de faible valeur (chemises en plastique, carton de calage, etc.).

5.5 Le service ne peut être commandé qu'à une adresse connue de La Poste Suisse et considérée comme pouvant recevoir du courrier. Pour la distribution physique de courriers réacheminés et de commandes, la boîte aux lettres de cette adresse doit être correctement étiquetée et vidée. Si ce n'est pas le cas, le réacheminement (demande de réexpédition) sera désactivé dans les 14 jours après une demande écrite unique par e-mail. Toutefois, le service continue d'être payant et doit être résilié séparément par le client dans le Widget Store.

5.6 Si le réacheminement ou la commande ne peuvent se faire en raison d'une adresse non distribuée et qu'ils sont retournés à ePost, une adresse d'expédition est recherchée pour le client. Si, après des efforts raisonnables, cela n'aboutit pas, ePost se réserve le droit de détruire les envois retournés. Les envois à contenu officiel sont exclus (p. ex. documents d'identité, actes judiciaires, actes de poursuite, etc.). Ils sont renvoyés à l'expéditeur d'origine. ePost se réserve le droit de facturer au client les frais engendrés et ses dépenses internes.

6. Protection des données

6.1 Le client consent à ce qu'ePost ait recours à des tiers pour la fourniture du service et mette à leur disposition les données requises à cette fin. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations qu'ePost 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. ePost est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires.

KLARA Business SA, mars 2024

