



KLARA

Conditions générales complémentaires

Scanning Service

1. Champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales complémentaires applicables à KLARA Scanning Clients privés («CG Scanning Service») régissent les relations entre les clientes et clients («client») et KLARA Business SA («KLARA») relatives à l'utilisation de l'offre KLARA Scanning.

1.2. Les présentes CG Scanning Service s'appliquent en complément aux conditions générales KLARA et en font partie intégrante.

1.3. Le scanning s'adresse exclusivement au canal courrier (distribution physique du courrier). Il ne peut être utilisé que si des demandes de réexpédition correspondantes sont parallèlement en vigueur chez Poste CH SA (ci-après la Poste). KLARA commande à la Poste une demande de réexpédition pour le client et à la demande de ce dernier. Les services liés à la demande de réexpédition sont tels que visé aux [CG Réacheminer le courrier](#). Certains types d'envois sont totalement ou partiellement exclus de l'offre Scanning (p. ex. les actes judiciaires et les actes de poursuite ou les envois contre remboursement).

2. Conclusion du contrat

2.1. Le contrat requiert l'autorisation de KLARA. Un éventuel refus doit être communiqué au client si possible dans les dix jours ouvrables suivant la commande.

3. Durée du contrat et résiliation

3.1. La date de début du service est fixée dans le processus de commande. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

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

3.3. La résiliation doit être notifiée par la voie électronique ou par écrit.

4. Services fournis par KLARA

4.1 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 de KLARA ainsi que dans le Widget Store KLARA.

4.2 KLARA saisit, lors du scanning sur l'un de ses sites de traitement, 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.

4.3 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.

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

4.5. 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.

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

4.7. Sauf les jours fériés, les envois sont traités du lundi au vendredi de 7h00 à 17h00 (heure suisse). Les jours fériés lors desquels les envois ne sont pas traités sont indiqués dans la description du produit figurant sur le site Internet.

5. Réglementation détaillée du service

5.1. En principe, KLARA scanne les contenus des envois pour les adresses reconnues automatiquement.

5.2. 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

– Contenu de valeur (billets de banque, bons, tickets, etc.)

– Documents avec NIP et mots de passe

– Journaux, revues, brochures

– Format inférieur à A6 / supérieur à A4

6. Utilisation abusive

6.1. L'offre de service n'est valable que pour les envois postaux déterminés pour le client et envoyés par des tiers. Le service n'est pas valable pour le volume d'envois habituel de particuliers. Pour juger de ce volume, KLARA se réfère aux valeurs empiriques de la Poste. Si KLARA parvient à prouver que l'utilisation effective s'écarte sensiblement de l'usage habituel, ou en présence d'éléments suggérant que l'offre est utilisée pour des distributions spéciales, KLARA se réserve à tout moment le droit de cesser de fournir le service, de limiter la fourniture du service ou de prendre toute autre mesure adéquate. Il y a «écart par rapport à l'usage habituel» ou utilisation pour «des distributions spéciales» dès lors que le service est utilisé d'une manière détournée de sa fonction ou abusive. Il peut par exemple s'agir de la distribution d'envois à sa propre adresse (dans l'intention de numériser des documents), de transfert d'envois de tiers à l'adresse de destination enregistrée pour l'offre, ou de volume exceptionnellement élevé de documents «non scannables». Si KLARA soupçonne un abus, elle confrontera le client. Si l'abus est avéré et que le

client refuse de cesser l'utilisation correspondante, KLARA prendra des mesures adéquates.

7. Procurations et principes de distribution

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

7.2. Cette autorisation inclut expressément les envois recommandés (R). Pour le compte de KLARA, un sous-traitant signe au nom du client pour tous les envois qui lui sont adressés. Ces derniers sont réputés avoir été livrés au client dès leur réception sur l'un des sites de traitement de KLARA.

7.3. 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 scanning et l'acceptation de certains envois par KLARA. 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 scanning et la transmission des données se font exclusivement aux risques et périls du client.

8. Prix et conditions de paiement

8.1. Les services et les prix figurent sur le site Internet de KLARA et sur ePost.

8.2. Les services fournis sont facturés chaque mois au client. Le montant de la facture doit être payé dans un délai de 10 jours.

9. Protection des données

9.1. Le client consent à ce que KLARA 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 que KLARA elle-même en matière de protection des données, et il n'est pas autorisé à utiliser ni à 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.

9.2. KLARA n'entreprind de scanning que dans les centres de scanning situés en Suisse.

Version 1, juillet 2021