

CONDITIONS GÉNÉRALES

pour les clients commerciaux et privés

1. Dispositions générales et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente («CGV») s'appliquent à toutes les offres et prestations de ePost Service AG («ePost»), une spécialiste de la numérisation de La Poste Suisse.

1.2 En s'inscrivant à ePost, les clients («utilisateurs») acceptent les présentes CGV et donnent à ePost l'instruction de traiter leurs données conformément aux prestations choisies. En même temps, le contrat d'exécution de prestations («CEP») joint aux présentes CGV est conclu.

1.3 Les présentes CGV s'appliquent à tous les utilisateurs, Particuliers (P) et Clients commerciaux (C) de manière égale. Les clauses qui s'appliquent exclusivement aux Clients commerciaux sont identifiées par la mention [seulement C]. Pour certains modules de prestations, des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer; en cas de contradiction, ces dernières prévalent.

1.4 La ePost Service SA fournit ses prestations dans le cadre du mandat de service universel conformément à l'ordonnance sur la poste (OPO) et est soumise à la surveillance de la Commission fédérale de la poste (PostCom). Ses prestations comprennent notamment ::

- (a) Exploitation d'une plateforme pour la réception, le tri, la livraison et le stockage intermédiaire de communications électroniques;
- (b) Fourniture d'une interface utilisateur et d'interfaces;
- (c) Livraison de messages électroniques par le canal électronique ou hybride;
- (d) Impression, mise sous pli, affranchissement et remise de courrier ou de colis physiques;
- (e) Notification à la ou au destinataire après signification;
- (f) Identification et authentification des utilisateurs.

2. Portée des services

2.1 ePost permet aux particuliers et aux entreprises de traiter par voie électronique des processus administratifs et commerciaux dans les domaines de la communication, des paiements, de l'expédition et de la réception de courrier, le tout sous forme de «Software-as-a-Service». Des informations détaillées sur les prestations, les prix et les produits sont disponibles sur le site Internet d'ePost et dans le Widget Store. Dans le cadre de la prestation du service de numérisation, ePost est autorisée à inspecter l'aspect extérieur des envois physiques entrants avant le processus de numérisation, afin d'identifier les envois non numérisables et de les distribuer physiquement. Le contenu des envois n'est pas vérifié à cette occasion.

2.2 Les services peuvent être payants. Des modules supplémentaires («offres de widgets») peuvent être souscrits séparément. Pendant la durée du contrat, l'utilisateur dispose d'un droit d'utilisation payant, non exclusif, non cessible et non sous-licenciable des services choisis. Tous les droits relatifs aux logiciels, marques et procédés restent la propriété d'ePost.

2.3 ePost est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de services. Les offres de tiers sont soumises à leurs propres conditions.

2.4 [seulement C] ePost Service AG accorde aux tiers un accès non discriminatoire et transparent aux installations et aux services du système de distribution hybride par le biais d'interfaces sécurisées (API). Les accès à l'API sont soumis à des mécanismes d'authentification, de limitation des requêtes et de journalisation des audits. Les litiges concernant l'accès aux interfaces peuvent être soumis à la PostCom pour décision.

2.5 [uniquement C] Les clients commerciaux qui effectuent des envois électroniques en nombre concluent un contrat de transport écrit avec ePost Service AG à des conditions individuelles; les présentes CGV s'appliquent en complément.

3. Autorisation d'utilisation et enregistrement

3.1 Les personnes physiques et morales résidant, ayant leur siège ou leur établissement en Suisse sont autorisées à utiliser le service.

3.2 [uniquement C] Les autorités et les clients commerciaux s'enregistrent via le processus d'intégration B2B en utilisant un certificat d'organisation ou un token API.

3.3 Lors de son inscription et lors de l'utilisation du site, l'utilisateur s'engage à fournir des informations complètes et exactes, à les actualiser régulièrement et à les corriger immédiatement en cas de modification, notamment des adresses e-mail et des adresses de livraison. En s'inscrivant, l'utilisateur confirme qu'il est capable d'agir en son nom propre ou qu'il est habilité à agir au nom d'un tiers et, le cas échéant, qu'il agit avec l'accord de son représentant légal.

3.4 ePost se réserve le droit de refuser des inscriptions sans indication de motifs.

4. Identification et authentification

4.1 Tous les utilisateurs sont tenus de s'identifier et de s'authentifier. Les méthodes d'identification disponibles sont les suivantes:

- (a) validation par courrier de l'adresse de résidence;
- (b) Présentation d'un document d'identité reconnu conformément aux exigences de la PostCom.

4.2 La ePost Service AG utilise l'authentification multifactorielle (MFA) selon les dernières technologies.

4.3 Les utilisateurs qui utilisent l'identité d'une personne inexistante ou non consentante seront bloqués.

4.4 [seulement C] Pour les clients commerciaux, l'enregistrement se fait conformément à l'article 3.3. Pour certaines prestations, des exigences d'identification plus strictes peuvent s'appliquer; elles sont décrites dans les conditions générales supplémentaires ou sur le site web.

5. Support

5.1 Les informations relatives au support disponible sont consultables sur le site web d'ePost.

6. Conclusion du contrat

6.1 Le contrat est conclu avec l'activation du widget concerné et est soumis à l'approbation d'ePost. En cas de refus, le client en est informé dans les 10 jours ouvrables suivant la commande. Les dispositions contraires des conditions générales supplémentaires – par exemple l'activation lors de la première expédition – ont la priorité.

7. Livraison: consentement, choix du canal et blocage

7.1 La notification électronique requiert le consentement explicite de la destinataire ou du destinataire. Cet accord est recueilli et enregistré électroniquement lors de l'inscription. Il peut être révoqué à tout moment sans motif et sans frais. La conversion en distribution hybride est immédiate.

7.2 Chaque destinataire peut bloquer un expéditeur ou lui indiquer qu'il ne souhaite plus recevoir de messages similaires via la plateforme. Sont exclus les expéditeurs liés à la justice électronique, en particulier les autorités judiciaires et les offices de poursuites.

7.3 ePost informe les expéditeurs dans la base de données de l'utilisateur qu'ils souhaitent recevoir des envois par voie électronique via ePost.

8. Distribution hybride

8.1 Les utilisateurs n'ayant pas donné leur consentement électronique, ainsi que ceux dont le consentement a été révoqué ou dont l'expéditeur a été bloqué, reçoivent leurs envois via le canal hybride (lettre physique ou colis). La production et la remise à la Poste CH SA s'effectuent conformément aux accords de niveau de service (SLA) en vigueur, disponibles à l'adresse suivante <https://www.epost.ch/fr-ch/sla>.

8.2 Les délais visés au point 8.1 s'appliquent aux envois individuels dans des conditions générales. Pour les envois en nombre et les délais de livraison spécifiques aux produits, les conditions générales supplémentaires s'appliquent.

9. Confirmations de livraison

9.1 Après chaque livraison, l'expéditeur reçoit une confirmation de réception. Sont délivrés sur demande: a) une confirmation de retrait, dès que l'envoi a été retiré pour la première fois; b) une confirmation de non-retrait, si l'envoi n'a pas été retiré dans les sept jours suivant la livraison. Si une livraison ne peut être effectuée ou ne peut être effectuée que tardivement, l'expéditeur en est immédiatement informé.

9.2 Les confirmations visées au chiffre 9.1, se limitent aux informations mentionnées. Aucune autre information sur les habitudes de lecture des destinataires n'est communiquée, à moins qu'une autorisation expresse ou des dispositions spécifiques à un produit n'en disposent autrement.

10. Durée du contrat et résiliation

10.1 La durée du contrat commence à la date de la commande telle que définie à l'article 6, paragraphe 1. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et est valable aussi longtemps que l'utilisateur utilise les services. L'utilisateur peut résilier le contrat à tout moment en respectant un délai de résiliation de 30 jours. Des délais de résiliation ou des durées minimales peuvent s'appliquer à des services payants spécifiques ou à des modules supplémentaires. Ces délais sont indiqués dans les conditions générales correspondantes.

10.2 La résiliation s'effectue par voie électronique via le Widget Store, sous forme d'envoi numérique dans ePost ou par écrit. Les dispositions de résiliation divergentes prévues dans les Conditions générales complémentaires prévalent..

10.3 Un compte utilisateur est supprimé si l'utilisateur n'a pas effectué de connexion pendant plus de deux ans. La suppression est annoncée au préalable afin que les données puissent être téléchargées ou que le compte puisse être réactivé. Ensuite, toutes les données qui ne sont plus nécessaires sont détruites dans le respect des délais légaux.

11. Prix, paiement et publication des CGV

11.1 ePost Service AG publie ses CGV et ses tarifs sur son site web dans leur version actuelle et garantit un accès gratuit à ces documents sous forme électronique et papier. Les modifications des CGV sont communiquées à l'avance dans un délai raisonnable.

11.2 Les prix sont dus au début de chaque période d'utilisation. L'utilisation d'ePost peut engendrer des frais de données, même en cas d'accès à l'étranger, en fonction de l'appareil utilisé ou du contrat Internet. ePost vérifie les données relatives à l'entreprise et aux personnes.

11.3 ePost peut modifier les prix en informant le client de la date de résiliation la plus proche. Les raisons de cette modification sont notamment le progrès technique, le développement des prestations ou l'augmentation des coûts.

11.4 Tous les prix sont indiqués en CHF, hors TVA, sauf mention contraire expresse. Les factures sont payables dans les 10 jours à compter de la date de facturation. En cas de retard de paiement, un intérêt de retard de 5 % par an est dû; les rappels de paiement sont facturés à hauteur de 20 CHF par rappel, plus les frais d'encaissement éventuels. Les créances impayées peuvent être cédées à une société de recouvrement après un rappel infructueux.

11.5 En cas de non-respect des délais de paiement, ePost peut, après un rappel, restreindre ou suspendre les services, bloquer l'accès ou résilier les contrats sans préavis ni indemnité. La restitution des données enregistrées ou la levée du blocage de l'accès peut être subordonnée au règlement des créances en cours. Il est exclu de compenser les créances du client avec les créances de ePost. Les conditions des prestataires tiers s'appliquent aux transactions de paiement.

12. Effets juridiques

12.1 La remise, la réception et l'envoi de messages peuvent avoir des effets juridiques. L'expéditeur et le destinataire sont responsables de connaître les effets juridiques du canal de communication choisi. ePost n'assume aucune responsabilité quant au respect des délais.

12.2 Si un utilisateur agit au nom d'une autre personne, il est tenu d'obtenir l'autorisation ou l'accord requis et il est entièrement responsable de toute action effectuée en son nom.

12.3 Certaines déclarations de volonté doivent respecter des exigences légales de forme, comme l'écrit simple. Il incombe à l'utilisateur de choisir le canal approprié. En cas de livraison physique, l'obligation de livraison d'ePost est considérée comme remplie dès la remise des envois à la société Post CH AG; les délais de livraison sont alors soumis à ses conditions.

13. Plateforme de communication «Communities»

13.1 L'utilisation des «Communautés» est régie par les dispositions de cette section. La plateforme offre des fonctionnalités de communication et de collaboration avec un chiffrement de bout en bout, un échange de documents et de messages, ainsi que la possibilité de créer ses propres Communautés et canaux structurés.

13.2 Le client est seul responsable de s'assurer qu'il dispose de tous les droits et licences nécessaires pour les contenus qu'il publie, que leur utilisation n'enfreint aucun droit de tiers – y compris les droits de la personnalité – et aucune disposition légale, et qu'il n'est pas au courant de l'existence de droits de tiers qui s'y opposeraient au moment de la publication.

13.3 La publication de contenus illégaux, racistes, pornographiques, glorifiant la violence ou choquants est interdite. Les contenus concernés doivent être immédiatement supprimés ou signalés à l'administrateur du canal.

13.4 ePost peut désactiver des comptes d'utilisateurs et des canaux en cas de violation des présentes conditions ou de la netiquette. Les obligations de paiement demeurent inchangées. L'utilisateur s'engage à indemniser ePost de toutes les prétentions de tiers résultant de son utilisation de «Communities» à première demande.

14. Carnet d'adresses et synchronisation des contacts

14.1 Pour utiliser les fonctionnalités ePost, notamment pour l'envoi de lettres, l'utilisation des communautés et de la plateforme de communication, l'utilisateur peut synchroniser son carnet d'adresses avec ePost. Les données de contact de l'utilisateur, à savoir son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse e-mail, sont exclusivement transmises et enregistrées de manière cryptée. Le traitement est effectué dans le but de gérer les destinataires, d'adresser correctement les envois et d'afficher les contacts de l'utilisateur qui utilisent déjà ePost.

14.2 Les données ne sont traitées qu'à ces fins et ne sont pas utilisées à des fins de marketing. Elles ne sont communiquées à des tiers que si cela est nécessaire pour la mise à disposition technique ou si une obligation légale l'exige..

14.3 L'utilisation de cette fonction est facultative. L'utilisateur peut à tout moment révoquer son consentement avec effet pour l'avenir et désactiver la synchronisation et l'utilisation de l'annuaire dans les paramètres.

14.4 Le client est seul responsable de toute autre obligation d'information ou de consentement à l'égard de ses contacts ou de la part de ceux-ci.

15. Protection des données et traitement des données

15.1 Le traitement soigneux des données et leur protection contre l'accès non autorisé sont des priorités absolues pour ePost. La déclaration de confidentialité en vigueur peut être consultée sur le site web d'ePost. La déclaration de confidentialité jointe s'applique au traitement des données de contenu.

15.2 La société ePost Service AG ne traite les données personnelles que dans la mesure où cela est nécessaire pour la fourniture des prestations du système de livraison hybride. Toutes les données sont traitées en Suisse conformément à la législation suisse. Elles ne sont pas transmises à des tiers non autorisés et ne sont pas utilisées pour des fins de marketing, de profilage ou de statistiques.

15.3 Les catégories de données suivantes sont traitées:

- (a) Informations de base et de contact pour la livraison et la gestion des contrats;
- (b) Informations d'authentification pour la sécurité d'accès;
- (c) Données de paiement (tokenisées) pour la facturation et la comptabilité;
- (d) Contenu des documents (chiffrés) exclusivement pour la livraison et la catégorisation (par exemple, type de document, facture);
- (e) Métadonnées et journaux pour la preuve de livraison, la sécurité et les fins de facturation.

15.4 Le contenu des émissions en clair n'est pas stocké de manière permanente.

15.5 Les données de contenu (contenu des documents, pièces jointes) et les données annexes (métadonnées telles que l'expéditeur, le destinataire, le timbre horaire, les informations de routage) sont stockées et traitées de manière logiquement séparée; des mécanismes de contrôle d'accès distincts sont prévus pour les deux catégories.

15.6 Le transfert de données d'adresse à des tiers nécessite le consentement de la personne concernée. Le refus de consentement n'entraîne aucune conséquence financière.

15.7 ePost peut fournir aux clients expéditeurs des données sous contrôle public (par ex. des banques) dans la mesure où elles sont liées à des envois de l'expéditeur concerné et sont nécessaires pour respecter les exigences réglementaires. Les expéditeurs concernés sont indiqués dans ePost.

15.8 L'utilisateur autorise ePost à communiquer aux expéditeurs les informations suivantes sur l'envoi: l'identifiant de l'envoi, le mode de réception, le statut de traitement et les raisons du non-acheminement. Aucune autre information sur les habitudes de lecture ne sera communiquée, à l'exception des confirmations visées au chiffre 9.1 et des consentements explicites de l'utilisateur.

15.9 Les fichiers et les envois sont analysés et indexés de manière sémantique afin de permettre la recherche plein texte et les fonctions de paiement. Les données obtenues sont traitées exclusivement à cette fin.

15.10 ePost fait appel à des sous-traitants soigneusement sélectionnés, notamment pour l'infrastructure cloud, la vérification d'identité et le traitement des paiements. Tous les sous-traitants sont tenus par contrat de respecter la LPD et de traiter les données exclusivement en Suisse. Une liste à jour des sous-traitants est disponible à l'adresse <https://www.epost.ch/fr-ch/sous-traitants>.



15.11 [uniquement C] Les expéditeurs sont responsables, en tant que responsables du traitement au sens de la LPD, de la légalité des envois qu'ils effectuent et des données personnelles qu'ils contiennent. Ils veillent à ce que les destinataires soient informés de l'utilisation de leurs données. Les envois contenant des contenus illicites ou ne respectant pas les exigences de sécurité peuvent être refusés.

16. Sécurité des données

16.1 Toutes les données stockées et transmises sont cryptées selon les normes actuelles. Toutes les mesures de protection techniques et organisationnelles sont consignées par écrit et le traitement des données est enregistré automatiquement. ePost dispose d'un système de détection et de gestion des incidents de sécurité adapté aux risques.

16.2 La plateforme est exclusivement exploitée dans des centres de calcul suisses; les partenaires d'infrastructure et les sous-traitants sont contractuellement tenus de respecter cette règle. Les exceptions doivent être approuvées par écrit par ePost Service AG et sont communiquées aux utilisateurs à l'avance.

16.3 Les incidents de sécurité sont immédiatement signalés à la PostCom. Les utilisateurs concernés sont informés conformément aux dispositions légales (par exemple, la LPD, la LSI) et la communication comprend la nature et l'ampleur de l'incident, les données concernées, les mesures immédiates prises et les mesures de prévention prévues.

17. Délais de conservation et suppression des données

17.1 Les messages électroniques et les confirmations de réception sont supprimés 90 jours après leur réception. En cas d'obligation légale de conservation ou de mise à disposition, la suppression est suspendue et documentée. Après la réception, le contenu est conservé dans la boîte aux lettres personnelle de l'utilisateur; ePost n'a pas accès aux contenus.

17.2 Les délais de conservation suivants s'appliquent aux autres catégories de données:

- (a) Données d'identification et de contact: suppression lors de la clôture du compte;
 - (b) Identifiants d'authentification/ID de l'appareil: 30 jours;
 - (c) Données de paiement: 10 ans;
 - (d) Métadonnées/protocoles détaillés: 90 jours
 - (e) Logs de sécurité et d'audit: 400 jours;
 - (f) Sauvegardes instantanées: rotation toutes les 30 jours.
- La suppression est automatique.

17.3 Les délais de conservation spécifiques aux produits sont définis dans les conditions générales complémentaires applicables.

18. Obligations des utilisateurs et sanctions

18.1 Les utilisateurs ne peuvent soumettre que des contenus pour lesquels ils disposent des droits nécessaires. Les contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle, les lois sur la concurrence ou d'autres dispositions légales ou qui sont de nature raciste, pornographique ou autrement choquante sont interdits.

18.2 En cas de comportement illégal ou contraire aux conditions générales, ePost peut exiger du client qu'il se conforme à ses obligations, restreindre ou suspendre les prestations sans préavis, bloquer l'accès, résilier le contrat sans préavis ni indemnité et demander des dommages-intérêts et une indemnisation pour les réclamations de tiers. Le contenu illégal peut être supprimé sans préavis.

18.3 Les utilisateurs qui constatent ou suspectent une utilisation abusive de leurs données d'accès les modifient immédiatement et informent ePost sans délai.

18.4 Le client est responsable de la connexion Internet et des mises à jour logicielles nécessaires sur ses propres appareils.

19. Garantie et responsabilité

19.1 ePost s'efforce de garantir une disponibilité élevée de ses services, mais ne peut garantir un fonctionnement sans interruption. Aucune responsabilité n'est assumée pour les dommages causés par des cas de force majeure, des pannes de réseau, des interventions illégales de tiers ou d'autres événements indépendants de la volonté d'ePost.

19.2 ePost n'est responsable des dommages causés par des retards de livraison ou des pannes de système que s'il y a eu intention ou négligence grave. Aucune responsabilité n'est assumée pour les interruptions dues à des cas de force majeure ou à des mesures prises par des tiers. Les utilisateurs concernés sont immédiatement informés en cas de retards de livraison.

19.3 ePost ne garantit pas la disponibilité, la qualité ou le support des offres de tiers. L'utilisateur est seul responsable de la sécurité de son accès et de la confidentialité de ses données d'accès; ePost n'est pas responsable à cet égard.

19.4 ePost n'est responsable des dommages que s'ils sont dus à une faute intentionnelle ou à une négligence grave. La responsabilité pour négligence légère, pour dommages indirects, pour dommages consécutifs et pour dommages consécutifs à une perte de bénéfices, à des économies non réalisées. Les frais supplémentaires ou les réclamations de tiers sont exclus. La responsabilité des personnes de soutien et des tiers associés en cas de négligence légère ou moyenne est également exclue.

19.5 ePost prend des mesures pour éviter la perte de données (stockage redondant, sauvegardes, vérifications d'intégrité). En cas de perte de données irrécupérables, ePost n'est responsable que s'il y a eu intention ou négligence grave; les utilisateurs concernés sont immédiatement informés. Il est recommandé aux utilisateurs de sauvegarder localement les envois importants.

19.6 [C uniquement] ePost n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant de données incomplètes, erronées ou obsolètes concernant le destinataire fournies par l'expéditeur. Les contrôles de plausibilité automatisés font partie de la prestation, mais la vérification complète de toutes les données relatives au destinataire avant l'envoi n'en fait pas partie.

19.7 Les réclamations en responsabilité du fait des produits et les dommages corporels sont exclus. Les dommages résultant d'une utilisation illégale ou contraire aux conditions générales de vente sont uniquement à la charge de l'utilisateur, qui doit libérer ePost de toute responsabilité sur simple demande.

20. Accessibilité

20.1 La société ePost Service AG fournit des interfaces utilisateur et des applications accessibles, qui incluent le support des lecteurs d'écran, des contrastes conformes aux normes WCAG et la navigation au clavier. Des conditions spéciales pour les envois destinés aux personnes aveugles sont accordées conformément aux dispositions légales.

21. Adaptation et ajustement des services

21.1 ePost peut à tout moment modifier ou désactiver le contenu et les fonctionnalités. Les utilisateurs sont informés au préalable de toute modification importante et peuvent à tout moment exporter leurs données.

21.2 Si les adaptations entraînent une détérioration substantielle pour l'utilisateur, celui-ci peut résilier l'application concernée à la fin de chaque mois, moyennant un préavis d'un mois.

21.3 ePost peut modifier les présentes conditions générales et les conditions générales supplémentaires à tout moment. Les modifications seront communiquées suffisamment à l'avance. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous pouvez résilier votre compte à tout moment – les widgets payants seront résiliés au plus tôt.

22. Service client et médiation

22.1 Les utilisateurs qui ne sont pas satisfaits d'un service ou d'une décision de ePost Service AG peuvent s'adresser au service client. Dans tous les cas, vous pouvez faire appel à l'instance de conciliation compétente (www.ombud-postcom.ch).

23. Clause salvatoire

23.1 Si certaines dispositions de ces conditions générales sont invalides, incomplètes ou inapplicables, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions. Les dispositions invalides doivent être remplacées par des dispositions valides qui se rapprochent le plus possible de l'intention originale.

24. Droit applicable et juridiction compétente

24.1 Le droit suisse s'applique exclusivement, à l'exclusion du droit international privé (DIP) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

24.2 Le siège de la ePost Service AG est le seul lieu de juridiction; les lieux de juridiction obligatoires restent réservés.

24.3 En cas de divergences ou de contradictions entre les présentes CG et les CG dans d'autres langues, la version allemande fait foi. Les versions française, italienne et anglaise ont été traduites avec le soutien de l'intelligence artificielle.

ePost Service AG, juin 2026

