

CONDITIONS GÉNÉRALES

pour les clients commerciaux et particuliers

1. Dispositions générales et champ d'application

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

1.2 En s'inscrivant auprès d'ePost, les clients («utilisateurs») acceptent les présentes CG et mandatent ePost pour traiter leurs données conformément aux prestations de services concernées. En s'inscrivant, les clients commerciaux acceptent en outre les conditions générales complémentaires («CGC») jointes en annexe aux présentes CG.

1.3 Les présentes CG s'appliquent de manière identique à tous les utilisateurs – clients particuliers («P») et clients commerciaux («C») –. Les clauses qui s'appliquent exclusivement aux clients commerciaux sont signalées par la mention [C uniquement]. Des conditions générales complémentaires («CGC») peuvent s'appliquer à certains services. Pour les clients particuliers, celles-ci font l'objet d'un accord séparé dans le cadre du service concerné. Pour les clients commerciaux, les CGC qui leur sont applicables sont jointes en annexe aux présentes CG et sont acceptées lors de l'inscription. Elles s'appliquent dès la première utilisation du service supplémentaire correspondant, sauf si les CGC concernées prévoient une date différente. En cas de contradiction entre les présentes CG et les CGC applicables au service concret, les CGC prévalent.

1.4 ePost Service AG fournit ses prestations relatives à la lettre numérique 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). Les prestations comprennent notamment:

- (a) l'exploitation d'une plateforme pour la réception, le tri, la distribution et le stockage temporaire des communications électroniques;
- (b) la mise à disposition d'une interface utilisateur et d'interfaces;
- (c) la distribution d'envois électroniques via le canal électronique ou hybride;
- (d) l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et la remise d'envois sous forme de lettres ou de colis physiques;
- (e) la notification au destinataire après la distribution;
- (f) l'identification et l'authentification des utilisateurs.

1.5 Outre les prestations visées au ch. 1.4, ePost propose des services et fonctionnalités supplémentaires facultatifs qui ne relèvent pas du service universel postal. Ceux-ci sont régis par les dispositions correspondantes des présentes CG ou par les conditions générales complémentaires (CGC) applicables. Leur utilisation est facultative et n'a aucune incidence sur les prestations du service universel.

2. Étendue des prestations

2.1 ePost permet aux particuliers et aux entreprises, sous forme de «Software-as-a-Service», de gérer par voie électronique des processus administratifs et commerciaux dans les domaines de la communication, des opérations de paiement ainsi que de l'envoi et de la réception de courrier. Des informations détaillées sur les prestations, les tarifs et les produits sont disponibles sur le site web d'ePost et, dans la mesure où le service est proposé en tant qu'offre complémentaire, dans le client web ePost. Pour la fourniture du service de numérisation, ePost est autorisée à contrôler l'aspect extérieur des envois physiques entrants avant le processus de numérisation, afin d'identifier les envois non numérisables et de les distribuer physiquement. Ce contrôle ne porte pas sur le contenu des envois.

2.2 Les services peuvent être payants. Pour le service d'expédition, les tarifs applicables au moment du dépôt, tels qu'indiqués sur le site web d'ePost, s'appliquent. Les frais sont dus au moment du dépôt. Des modules supplémentaires («offres complémentaires»), tels que Input, peuvent faire l'objet d'un abonnement séparé. L'utilisateur se voit accorder, pour la durée du contrat correspondant, un droit d'utilisation éventuellement payant, non exclusif, non transférable et ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence, sur les services sélectionnés. Tous les droits relatifs aux logiciels, à la marque et aux procédés restent la propriété d'ePost.

2.3 Lors de son inscription, l'utilisateur se voit attribuer une boîte aux lettres numérique. Celle-ci lui permet de recevoir, de gérer et d'archiver des envois électroniques, ainsi que de télécharger ses propres documents. L'utilisateur peut gérer les expéditeurs qui lui sont accessibles et consulter le statut de ses envois. Les données relatives au statut des envois et aux journaux d'activité nécessaires à l'utilisation sont traitées par ePost. Les fonctionnalités de base de la boîte aux lettres numérique sont gratuites.

2.4 ePost est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de ses prestations. Ceux-ci sont tenus de respecter les dispositions applicables en matière de protection des données et de sécurité; les chiffres 15.10 et 16.2 s'appliquent. Les offres de prestataires tiers choisies par l'utilisateur sont soumises à leurs propres conditions.

2.5 [C uniquement] ePost Service AG accorde à des tiers un accès non discriminatoire et transparent aux infrastructures et aux services du système de distribution hybride via des interfaces sécurisées (API). Les accès aux API sont soumis à des mécanismes d'authentification, de limitation de débit et de journalisation d'audit. Les litiges relatifs à l'accès aux interfaces peuvent être soumis à la PostCom pour décision.

2.6 [C uniquement] Les clients commerciaux peuvent également confier des envois en masse conformément aux présentes CG et aux conditions générales complémentaires applicables. Des conditions spécifiques sont convenues pour les envois en masse. Celles-ci sont régies par un contrat distinct.

3. Droit d'utilisation et inscription

3.1 Sont autorisées à utiliser le service les personnes physiques et morales ayant leur domicile, leur siège social ou un établissement en Suisse.

3.2 [C uniquement] Les autorités et les clients commerciaux s'enregistrent via la procédure d'intégration B2B à l'aide d'un certificat d'organisation ou d'un jeton API.

3.3 L'utilisateur s'engage à fournir, lors de son inscription et tout au long de son utilisation, des informations complètes et véridiques, à les maintenir à jour en permanence et à corriger sans délai toute modification, notamment en ce qui concerne les adresses e-mail et les adresses de livraison. En s'inscrivant, l'utilisateur confirme qu'il dispose de la capacité d'agir ou est habilité à représenter une personne morale et, le cas échéant, qu'il agit avec le consentement du représentant légal.

3.4 Toute personne autorisée à utiliser le service conformément au chiffre 3.1 a accès aux prestations du service de base. ePost peut toutefois suspendre l'inscription jusqu'à ce que des informations complètes et correctes soient fournies et que la procédure d'identification soit menée à bien. Si un utilisateur a déjà été suspendu pour avoir enfreint les présentes CG ou si son contrat a été résilié, ePost peut limiter son accès aux prestations du service de base et lui refuser l'utilisation des services supplémentaires. Il en va de même en cas d'indices concrets d'abus ou de menace pour la sécurité de la plateforme. [C uniquement] Pour les clients commerciaux, ePost se réserve le droit de refuser une inscription sans avoir à en indiquer les motifs.

4. Identification et authentification

4.1 Tous les utilisateurs sont tenus de s'identifier et de s'authentifier. Les procédures suivantes sont disponibles pour l'identification:

- (a) validation par courrier de l'adresse de domicile;
- (b) présentation d'une pièce d'identité reconnue conformément aux directives de la PostCom.

4.2 ePost Service AG utilise l'authentification multifactorielle (MFA) selon l'état actuel de la technique.

4.3 Les utilisateurs qui usurpent l'identité d'une personne inexistante ou n'ayant pas donné son consentement se verront refuser l'accès.

4.4 [C uniquement] Pour les clients commerciaux, l'inscription s'effectue conformément au chiffre 3.2. Des exigences d'identification supplémentaires peuvent s'appliquer à certains services; celles-ci sont décrites dans les conditions générales complémentaires ou sur le site web.

5. Assistance

5.1 Les informations relatives à l'assistance disponible sont consultables sur le site web d'ePost.

6. Conclusion du contrat

6.1 Le contrat relatif à l'utilisation de la plateforme ePost prend effet dès l'inscription réussie.

6.2 [C uniquement] Les conditions générales complémentaires (CGC) applicables aux clients commerciaux sont acceptées dans le cadre de l'inscription. Les CGC concernées prennent effet dès la première utilisation du service supplémentaire qu'elles régissent, sauf si ces CGC prévoient une date différente. Le simple fait d'accepter des CGC n'entraîne pas l'obligation pour le client professionnel d'utiliser le service supplémentaire correspondant ni de payer des frais à cet effet.

6.3 [C uniquement] Dans la mesure où certains services supplémentaires nécessitent une activation préalable, une configuration, une identification ou un accord distinct, ceux-ci restent réservés.



7. Notification: consentement, choix du canal et blocage

7.1 La notification électronique présuppose le consentement explicite du destinataire. Celui-ci est obtenu par voie électronique lors de l'inscription et enregistré. Le consentement peut être révoqué à tout moment sans justification et sans frais. Le passage à la notification hybride prend effet immédiatement.

7.2 Chaque destinataire peut, via la plateforme, bloquer certains expéditeurs ou leur faire savoir qu'il ne souhaite plus recevoir de messages au contenu similaire. Sont exclus les expéditeurs intervenant dans le cadre des échanges juridiques électroniques, notamment les autorités judiciaires et les autorités de poursuite.

7.3 ePost informe les expéditeurs figurant dans la base de données de l'utilisateur que ce dernier souhaite 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 mentionnés au point 8.1 s'appliquent aux envois individuels soumis aux conditions générales. Pour les envois en nombre et les délais de dépôt spécifiques à certains produits, ce sont les conditions générales complémentaires correspondantes qui s'appliquent.

9. Accusés de réception

9.1 Après chaque remise, l'expéditeur reçoit une confirmation de réception. Sur demande, sont délivrés : (a) un accusé de consultation, dès que l'envoi a été consulté pour la première fois ; (b) un avis de non-consultation, si l'envoi n'a pas été consulté à l'expiration du septième jour suivant la distribution. Si un envoi ne peut être distribué ou ne peut l'être qu'avec retard, l'expéditeur en est immédiatement informé.

9.2 Les confirmations visées au chiffre 9.1 se limitent aux informations qui y sont mentionnées. Aucune autre information concernant les habitudes de lecture du destinataire n'est communiquée, sauf consentement exprès, dispositions spécifiques au produit ou obligations légales prévoyant le contraire.

10. Durée du contrat et résiliation

10.1 Le contrat relatif à la plateforme ePost prend effet dès l'inscription réussie. Pour les services supplémentaires, la relation d'utilisation correspondante commence dès la première utilisation du service supplémentaire, sauf disposition contraire prévue par les CGC applicables. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et s'applique pendant toute la durée d'utilisation des services par l'utilisateur. L'utilisateur peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de 30 jours. Des délais de préavis ou des durées minimales différents peuvent s'appliquer à certains services payants ou modules supplémentaires. Ceux-ci sont indiqués dans les conditions générales complémentaires correspondantes.

10.2 La résiliation des services supplémentaires payants s'effectue via la fonction prévue à cet effet dans le client web ePost, sous forme d'envoi numérique dans ePost ou par écrit. Les dispositions de résiliation divergentes figurant dans les conditions générales complémentaires prévalent.

10.3 Un compte utilisateur est résilié si l'utilisateur ne s'est pas connecté depuis plus de deux ans. La résiliation est annoncée au préalable afin de permettre le téléchargement des données ou la réactivation du compte. Par la suite, toutes les données qui ne sont plus nécessaires sont détruites dans le respect des délais légaux.

11. Tarifs, paiement et publication des CG

11.1 ePost Service AG publie la version en vigueur de ses CG et de ses tarifs sur son site web. Sur demande, elle les met à disposition sous une autre forme appropriée. Les modifications apportées aux CG sont communiquées à l'avance, dans un délai raisonnable.

11.2 Les prix sont dus au début de la période d'utilisation correspondante. L'utilisation d'ePost peut entraîner des frais de données en fonction du terminal ou du contrat Internet, y compris en cas d'accès depuis l'étranger. ePost procède à une vérification des données relatives à l'entreprise et aux personnes.

11.3 ePost peut ajuster ses tarifs moyennant notification, avec effet à la prochaine date de résiliation possible. Ces ajustements sont notamment motivés par les progrès techniques, le développement des prestations ou l'augmentation des coûts.

11.4 Tous les prix s'entendent en CHF, hors TVA, sauf indication contraire expresse. Les factures sont payables dans les 30 jours à compter de la date de facturation, sauf accord contraire. En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire de 5 % par an est dû ; les rappels sont facturés 20 CHF par rappel, auxquels s'ajoutent d'éventuels

frais de recouvrement supplémentaires. Les créances impayées peuvent être cédées à une société de recouvrement après l'échec d'un rappel.

11.5 En cas de non-respect des délais de paiement, ePost peut, après un rappel resté sans suite, limiter ou suspendre les services payants avec un délai de grâce d'au moins 7 jours, bloquer l'accès à ces services ou résilier les contrats sans préavis et sans indemnité. Les fonctions de base de la boîte aux lettres numérique conformément au chiffre 2.3 ainsi que l'exportation des données personnelles ne sont pas affectées par cette mesure.

[C uniquement] La compensation des créances du client professionnel avec les créances d'ePost est exclue. Pour les opérations de paiement effectuées par des prestataires tiers, ce sont les conditions de ces derniers qui s'appliquent. ePost peut modifier les modes de paiement autorisés moyennant un préavis raisonnable.

12. Effets juridiques

12.1 La remise, la réception et l'envoi de courriers peuvent entraîner des effets juridiques. Il incombe à l'expéditeur et au destinataire de s'informer des effets juridiques du canal de communication choisi. ePost décline toute responsabilité quant au respect des délais.

12.2 Si un utilisateur agit pour le compte d'une autre personne, il est tenu d'obtenir la procuration ou le consentement nécessaire ; il assume l'entière responsabilité des actes accomplis en tant que mandataire.

12.3 Certaines déclarations de volonté doivent respecter des formalités légales, telles que la forme écrite simple. Il incombe à l'utilisateur de choisir le canal approprié. En cas de remise physique, l'obligation de remise d'ePost est réputée remplie dès la remise des envois à la Poste CH SA ; les délais de remise sont alors soumis aux conditions de cette dernière.

13. ePost Interagir

13.1 ePost met à disposition des fonctionnalités permettant l'interaction numérique entre les participants sur la plateforme.

13.2 Les dispositions du présent paragraphe s'appliquent en complément à l'utilisation des «Communities». La plateforme propose des fonctionnalités de communication et de collaboration avec un chiffrement de bout en bout, l'échange de documents et de messages, ainsi que la possibilité de créer ses propres communautés et canaux structurés.

13.3 L'utilisateur est seul responsable de s'assurer qu'il dispose de tous les droits et licences nécessaires sur les contenus qu'il publie, que leur utilisation ne porte atteinte à aucun droit de tiers – y compris les droits de la personnalité – ni à aucune disposition légale, et qu'il n'a connaissance d'aucun droit de tiers contraire au moment de la publication.

13.4 La publication de contenus illicites, racistes, pornographiques, faisant l'apologie de la violence ou autrement choquants est interdite. Les contenus de ce type doivent être immédiatement supprimés ou signalés à l'administrateur du canal.

13.5 ePost peut désactiver des comptes d'utilisateurs et des canaux en cas de violation des présentes dispositions ou de la réglementation. Les obligations de paiement restent en vigueur. L'utilisateur s'engage à indemniser ePost, à première demande, de toutes les réclamations de tiers résultant de son utilisation des «Communities».

13.6 [C uniquement] ePost met à la disposition de ses clients commerciaux, via «Studio», des fonctionnalités permettant de créer, de modifier et de gérer des contenus numériques et interactifs. Les destinataires peuvent notamment transmettre des informations, répondre à des questions et mettre à disposition des documents ou d'autres contenus.

13.7 [C uniquement] Le client commerciaux détermine l'objet et le contenu des interactions menées via Studio et iLetter et est responsable de la légalité de la collecte et du traitement des données saisies ou mises à disposition par les destinataires. Le client professionnel veille à fournir les informations nécessaires aux destinataires.

13.8 ePost met à la disposition des utilisateurs des fonctions permettant la signature électronique de documents. Les utilisateurs peuvent signer eux-mêmes des documents par voie électronique ou les transmettre à d'autres personnes pour signature. Selon le type de signature choisi, différentes procédures d'identification et de signature peuvent être utilisées.

14. Carnet d'adresses et synchronisation des contacts

14.1 Pour utiliser les fonctionnalités d'ePost, notamment pour l'envoi de lettres, l'utilisation des communautés ainsi que de la plateforme de communication, l'utilisateur peut synchroniser son carnet d'adresses avec ePost. Les coordonnées de l'utilisateur, à savoir son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse e-mail, sont alors transmises et stockées exclusivement sous forme cryptée. Le traitement a pour but la gestion des destinataires, l'adressage correct des envois ainsi que l'affichage des contacts de l'utilisateur qui utilisent déjà ePost.

14.2 Les données sont traitées exclusivement à ces fins et ne sont pas utilisées à des fins de marketing. Elles ne sont pas communiquées à des tiers que dans la mesure où cela est nécessaire à la mise à disposition technique du service ou en cas d'obligation légale.

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

14.4 L'utilisateur est seul responsable de toute obligation d'information ou de tout consentement supplémentaire vis-à-vis de ses contacts ou de la part de ceux-ci.

15. Protection des données et traitement des données

15.1 Pour les traitements de données à caractère personnel dans le cadre desquels ePost agit en tant que sous-traitant pour le compte d'un responsable du traitement, l'accord relatif au traitement des données s'applique à titre complémentaire.

15.2 ePost Service AG traite les données à caractère personnel aux fins décrites dans les présentes CG, dans les conditions générales complémentaires applicables et dans la déclaration de confidentialité, ainsi que dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture et à la sécurité des services concernés.

15.3 Les catégories de données suivantes sont traitées:

- (a) les données de base et de contact pour la distribution et la gestion des contrats;
- (b) les données d'authentification pour la sécurité des accès;
- (c) les données de paiement (tokenisées) pour la facturation et la comptabilité;
- (d) le contenu des documents (crypté), exclusivement à des fins de transmission et de catégorisation (par exemple, type de document: facture);
- (e) métadonnées et journaux à des fins de preuve de livraison, de sécurité et de facturation.

15.4 Les contenus en clair des envois ne sont pas conservés 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, l'horodatage, les informations de routage) sont stockées et traitées de manière logiquement séparée; des mécanismes de contrôle d'accès distincts s'appliquent à ces deux catégories.

15.6 La transmission de données d'adresse à des tiers nécessite une base légale ou le consentement de la personne concernée. Le refus de donner son consentement n'entraîne aucune conséquence financière.

15.7 ePost peut mettre des données à la disposition de clients expéditeurs soumis à une surveillance étatique (par exemple, des banques), dans la mesure où celles-ci ont un lien avec les envois de l'expéditeur concerné et sont nécessaires au respect des exigences réglementaires. Les expéditeurs concernés sont identifiables dans ePost.

15.8 L'utilisateur autorise ePost à communiquer aux expéditeurs les données d'envoi suivantes: identification de l'envoi, mode de réception, statut de traitement ainsi que les motifs de non-remise. Aucune autre information relative au comportement de lecture n'est communiquée; sous réserve des confirmations prévues au ch. 9, al. 1, et des consentements explicites de l'utilisateur.

15.9 Les fichiers et les envois font l'objet d'une analyse sémantique et d'un indexage afin de permettre la recherche en texte intégral et les fonctions de paiement. Les données ainsi obtenues sont traitées exclusivement à cette fin.

15.10 ePost fait appel à des sous-traitants soigneusement sélectionnés. Ceux-ci sont contractuellement tenus de respecter les dispositions applicables en matière de protection des données. Les informations relatives aux sous-traitants engagés et aux lieux de traitement correspondants sont disponibles dans la liste actuelle des sous-traitants ([ePost Sous-traitants](#)) ou dans la déclaration de confidentialité. Les chiffres 16.2 et 16.3 s'appliquent aux lieux de traitement.

15.11 [C uniquement] Les expéditeurs, en tant que responsables du traitement au sens de la LPD, sont responsables de la légalité des envois déposés et des données à caractère personnel qu'ils contiennent. Ils veillent à ce que les destinataires soient informés de l'utilisation de leurs données. Les envois dont le contenu est illicite ou ceux qui enfreignent les exigences de sécurité peuvent être refusés.

15.12 ePost peut utiliser les données des utilisateurs pour les informer sur ses propres produits, services, nouveautés et offres, et pour en faire la promotion. L'utilisateur peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de ses données à des fins de marketing. La publicité électronique est en outre soumise aux conditions légales applicables et aux possibilités de désabonnement.

16. Sécurité des données

16.1 ePost prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel, conformément à l'état de la technique et au risque encouru.

16.2 La plateforme ePost est exploitée en Suisse. Les données de contenu sont exclusivement stockées et traitées en Suisse. Les autres données personnelles sont traitées en Suisse ou dans l'UE/EEE et, dans des cas exceptionnels, également dans d'autres pays tiers.

16.3 Pour les services et fonctionnalités supplémentaires visés au ch. 1.5 et utilisés par l'utilisateur, notamment les fonctionnalités faisant appel à l'intelligence artificielle (IA), les données de contenu peuvent être traitées dans l'UE/EEE, mais uniquement pendant la durée du traitement concerné et sans stockage permanent auprès du fournisseur d'IA. Les données de contenu ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles d'IA. Le stockage permanent des données de contenu est également effectué exclusivement en Suisse pour ces fonctionnalités.

16.4 Les détails, notamment concernant les fournisseurs d'IA utilisés et les lieux de traitement, sont régis par la déclaration de protection des données et la liste des sous-traitants.

16.5 Les incidents liés à la sécurité sont immédiatement signalés à l'autorité compétente. Les utilisateurs concernés sont informés conformément aux dispositions légales (par exemple, la LPD, la LIS); la communication porte sur la nature et l'ampleur de l'incident, les données concernées, les mesures d'urgence prises et les mesures préventives prévues.

17. Délais de conservation et effacement des données

17.1 Les envois électroniques et les accusés de réception sont supprimés 90 jours après leur remise. En cas d'obligations légales de remise ou de conservation, la suppression est suspendue et documentée. Après la remise, la conservation ultérieure relève de la boîte aux lettres personnelle de l'utilisateur; en principe, ePost n'a pas d'accès en lecture aux contenus.

17.2 ePost ne conserve les autres données (par exemple, les données de base, de paiement, les métadonnées et les journaux) que pendant la durée nécessaire à la finalité visée ou requise par les obligations légales de conservation. Passé ce délai, elles sont automatiquement supprimées ou anonymisées. Les différentes durées de conservation sont indiquées dans la politique de confidentialité.

17.3 Les délais de conservation spécifiques aux produits sont régis par les conditions générales complémentaires correspondantes.

18. Obligations des utilisateurs et sanctions

18.1 Les utilisateurs ne sont autorisés à fournir que des contenus pour lesquels ils détiennent les droits nécessaires. Les contenus qui enfreignent les droits de propriété intellectuelle, les règles de concurrence ou d'autres dispositions légales, ou qui sont à caractère raciste, pornographique ou autrement choquant, sont interdits.

18.2 En cas de comportement contraire à la loi ou au contrat, ePost peut exiger de l'utilisateur qu'il se conforme aux dispositions, limiter ou suspendre les services sans préavis, bloquer l'accès, résilier le contrat sans préavis ni indemnité, ainsi qu'exiger des dommages-intérêts et une indemnisation contre les réclamations de tiers. Les contenus non autorisés peuvent être supprimés sans préavis. L'accès aux services universel reste réservé.

18.3 Les utilisateurs qui constatent ou soupçonnent une utilisation abusive de leurs identifiants d'accès doivent les modifier immédiatement et en informer ePost sans délai.

18.4 L'utilisateur est seul responsable de sa connexion Internet et des mises à jour logicielles nécessaires sur ses propres appareils.

19. Garantie et responsabilité

19.1 ePost s'efforce d'assurer une haute disponibilité de ses services, mais ne garantit pas un fonctionnement sans interruption. Aucune responsabilité n'est assumée pour les dommages résultant d'un cas de force majeure, de perturbations du réseau, d'interventions illicites de tiers ou d'autres événements dont ePost n'est pas responsable. Les interruptions ou perturbations causées par des systèmes, réseaux ou services tiers qui ne sont pas exploités par ePost ou ses sous-traitants, ou qui échappent au contrôle d'ePost, ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité.

19.2 ePost n'est responsable des dommages résultant de retards de livraison ou de pannes du système qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Aucune responsabilité n'est assumée pour les interruptions imputables à un cas de force majeure ou à des mesures prises par des tiers. Les utilisateurs concernés sont informés sans délai en cas de retards de livraison.

19.3 ePost n'assume aucune garantie quant à la disponibilité, la qualité ou l'assistance technique des offres de tiers qui ne sont pas considérés comme des tiers impliqués. L'utilisateur est seul responsable de la sécurité de son accès et de la confidentialité de ses identifiants; toute responsabilité d'ePost à cet égard est exclue.



19.4 ePost n'est responsable des dommages qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. La responsabilité pour négligence légère ainsi que pour les dommages indirects, accessoires et consécutifs – notamment le manque à gagner, les économies non réalisées, les frais supplémentaires ou les prétentions de tiers – est exclue. La responsabilité des auxiliaires et des tiers impliqués en cas de négligence légère ou moyenne est également exclue.

19.5 ePost prend des mesures pour prévenir les pertes de données (stockage redondant, sauvegardes, contrôles d'intégrité). En cas de perte de données irrécupérable, ePost n'est responsable qu'en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave; les utilisateurs concernés en sont immédiatement informés. Il est recommandé aux utilisateurs de sauvegarder en outre localement les envois importants.

19.6 [C uniquement] ePost décline toute responsabilité pour les dommages résultant de données de destinataire incomplètes, erronées ou obsolètes fournies par l'expéditeur. Les contrôles de plausibilité automatisés font partie intégrante du service; en revanche, la vérification complète de toutes les données du destinataire avant l'envoi n'en fait pas partie.

19.7 Les droits découlant de la responsabilité du fait des produits ainsi que les dommages corporels restent réservés. L'utilisateur est seul responsable des dommages résultant d'une utilisation illicite ou contraire au contrat; il dégage ePost de toute responsabilité dès la première demande.

20. Accessibilité

20.1 ePost Service AG met à disposition des interfaces utilisateur et des applications accessibles, comprenant la prise en charge des lecteurs d'écran, des contrastes conformes aux 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 modification des services

21.1 ePost peut à tout moment adapter ou suspendre l'étendue des prestations et les fonctionnalités. Les utilisateurs sont informés au préalable des adaptations importantes; l'exportation de leurs propres données est possible à tout moment.

21.2 Si des adaptations entraînent une détérioration significative de la situation de l'utilisateur, celui-ci peut résilier l'application concernée avec un préavis d'un mois, à compter de la fin de chaque mois.

21.3 ePost peut modifier à tout moment les présentes CG et les conditions générales complémentaires. Les modifications sont communiquées en temps utile. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les modifications, il peut résilier son compte à tout moment – les offres supplémentaires payantes à la prochaine date de résiliation possible.

22. Service client et organisme de médiation

22.1 Les utilisateurs qui ne sont pas d'accord avec une prestation ou une décision d'ePost Service AG peuvent s'adresser au service client. Dans tous les cas, il est possible de saisir l'instance de médiation compétente (www.ombud-postcom.ch).

23. Clause de sauvegarde

23.1 Si certaines dispositions des présentes CG s'avéraient invalides, incomplètes ou inapplicables, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les dispositions invalides doivent être remplacées par une disposition valable se rapprochant le plus possible de l'intention initiale.

24. Droit applicable et juridiction compétente

24.1 Seul le droit suisse s'applique, 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 for exclusif est le siège social d'ePost Service AG; les fors obligatoires restent réservés.

24.3 En cas de divergences ou de contradictions entre les présentes CG et leurs versions 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, octobre 2026



Annexe 1 – Dispositions complémentaires relatives au service d'expédition

1. Champ d'application

- 1.1** Les présentes conditions générales complémentaires («CGC Service d'expédition») s'appliquent aux clients commerciaux pour l'utilisation du service d'expédition ePost et complètent les conditions générales ePost («CG»).
- 1.2** Les envois peuvent être déposés via SmartSend, SecureSend, l'API ePost ou ePost Hub, conformément aux spécifications techniques en vigueur d'ePost.
- 1.3** Les CGC du service d'expédition sont acceptées conformément aux CG lors de l'inscription et prennent effet dès le premier dépôt d'un envoi via l'un des canaux de dépôt mentionnés au chiffre 1.2.
- 1.4** Si des conditions individuelles ou des prestations s'écartant des prestations standard sont convenues pour une connexion API ou Hub, celle-ci s'effectue dans le cadre d'un projet distinct et sur la base d'un contrat écrit séparé. Seules les dispositions du contrat séparé s'appliquent à cette connexion API ou Hub; les présentes CGC relatives aux services d'expédition ne s'y appliquent pas.

2. Prestations d'ePost

- 2.1** ePost traite les envois remis et les distribue par voie électronique ou physique, en fonction des canaux de distribution disponibles et prévus pour l'envoi concerné. En cas de distribution physique, les envois sont préparés et remis à La Poste CH SA pour distribution.
- 2.2** La sélection et la hiérarchisation des canaux de distribution s'effectuent selon les règles prévues pour le service d'expédition concerné. ePost définit une hiérarchisation des canaux qui peut être modifiée par l'expéditeur pour des envois individuels. Des hiérarchisations de canaux divergentes ou configurées individuellement peuvent entraîner des coûts supplémentaires.
- 2.3** Les envois non distribuables et leur statut peuvent être communiqués au client professionnel par voie électronique ou via le système de suivi.
- 2.4** Lors du traitement des documents, ePost peut remplacer les polices non intégrées ou non prises en charge par des polices standard appropriées, dans la mesure où cela est nécessaire au traitement.
- 2.5** Avec SecureSend, les messages non lus sont conservés pendant 60 jours.
- 2.6** Selon le service d'envoi, des fonctionnalités supplémentaires spécifiques au produit, telles que la personnalisation de l'expéditeur ainsi que d'autres fonctions de réception et d'affichage, peuvent être disponibles.
- 2.7** Les spécifications techniques applicables d'ePost s'appliquent aux connexions API et aux connexions via un hub.
- 2.8** Les prestations fournies par La Poste CH SA sont régies par ses conditions générales applicables.
- 2.9** Avec SecureSend, les frais liés à un message sont facturés dès son envoi, que le destinataire dispose ou non d'un accès ePost à ce moment-là.

3. Obligations du client commerciaux

- 3.1** Le client commerciaux est responsable de la transmission correcte de ses données conformément aux spécifications techniques et spécifiques au produit d'ePost.
- 3.2** Les identifiants et les clés d'accès à l'API et au Hub doivent être protégés contre tout accès non autorisé et ne doivent pas être communiqués à des tiers non autorisés.

4. Disponibilité, assistance et délais de traitement

- 4.1** Le traitement des envois individuels transmis est régi par les accords de niveau de service (SLA) publiés sur le [site web](#) d'ePost.
- 4.2** Le service d'expédition présente une disponibilité d'au moins 98 % par an. L'assistance est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Le délai de réponse est de 4 heures.
- 4.3** Les prestations d'assistance et de support nécessitant un traitement individuel sont facturées 200 CHF de l'heure, par tranches de 15 minutes. Cela s'applique en particulier aux interventions rendues nécessaires par des envois du client professionnel erronés ou non conformes aux spécifications techniques ou propres au produit.

5. Prix et frais de port

- 5.1** Les envois remis sont soumis aux tarifs en vigueur au moment de la remise, tels qu'indiqués sur le site web d'ePost, sauf si des conditions individuelles ont été convenues.
- 5.2** En cas de distribution physique, les tarifs et conditions de La Poste CH SA en vigueur au moment du dépôt s'appliquent en sus. Ceux-ci sont facturés directement au client.
- 5.3** Pour les connexions API et Hub dans le cadre d'un projet distinct conformément au chiffre 1.4, les frais d'intégration, les frais de base et les frais optionnels convenus dans le contrat séparé s'appliquent.



Annexe 2 – Dispositions complémentaires relatives au service de numérisation ePost

1. Champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales complémentaires («CGC Service de numérisation») s'appliquent aux clients commerciaux pour l'utilisation du service de numérisation ePost et complètent les conditions générales ePost («CG»).

1.2 Les CGC du service de numérisation sont acceptées lors de l'inscription, conformément aux CG. Le service de numérisation prend effet dès l'activation de l'offre complémentaire correspondante par le client commerciaux.

2. Conditions préalables et ordre de réexpédition

2.1 Le service de numérisation nécessite un ordre de réexpédition correspondant auprès de La Poste CH SA. ePost passe cette commande pour le compte et au nom du client professionnel. L'ordre de réexpédition est soumis aux conditions correspondantes de La Poste CH SA.

3. Prestations d'ePost

3.1 ePost réceptionne, dans un centre de traitement, les envois postaux physiques adressés au client commerciaux et adaptés au service de numérisation, les traite et crée, dans la mesure du possible et selon les accords conclus, des images électroniques du contenu des envois.

3.2 Les envois qui ne peuvent pas ou ne doivent pas être numérisés, en tout ou en partie, sont acheminés physiquement conformément aux directives applicables au service de numérisation. Les actes judiciaires et de poursuite sont acheminés physiquement sans être ouverts. Dans la mesure où les règles de procédure en vigueur le prévoient, l'acheminement des actes susmentionnés s'effectue par Courrier A Plus ou par un mode de distribution comparable permettant le suivi.

3.3 Pour les envois qui ne peuvent pas être numérisés dans leur intégralité, un aperçu numérique peut être mis à la disposition du client professionnel. Il incombe au client professionnel de commander les originaux de ces envois dans un délai de 25 jours si nécessaire.

3.4 Les envois numérisés peuvent être commandés sous forme d'originaux, moyennant paiement, pendant 25 jours à compter de leur réception. À l'expiration de ce délai, les envois physiques restants sont détruits de manière sécurisée conformément aux directives en vigueur, pour autant qu'aucune obligation légale de conservation ou de remise ne s'y oppose.

3.5 Le format de sortie des documents numérisés est le PDF consultable (PDF/A, 300 dpi, couleur, avec texte intégral sans corrections d'erreurs).

3.6 Ne sont notamment pas numérisés les contenus qui ne sont pas disponibles sur papier, les contenus ayant une valeur monétaire tels que les billets de banque, les bons d'achat ou les tickets, les documents contenant des codes PIN ou des mots de passe, les journaux, les magazines ainsi que les documents dont le format est inférieur à A6 ou supérieur à A4. Ces envois sont acheminés physiquement conformément aux directives applicables au service de numérisation.

3.7 En cas de panne du service de numérisation, le client commerciaux en est informé. Les envois concernés sont transférés au processus de distribution habituel de La Poste CH SA.

3.8 ePost est en droit, dans le cadre du traitement, de retirer et de détruire les matériaux d'accompagnement de faible valeur, notamment les chemises en plastique ou les cartons de renfort.

4. Disponibilité, assistance et délais de traitement

4.1 Le traitement dans le cadre du service de numérisation est régi par les accords de niveau de service (SLA) publiés sur le [site web](#) d'ePost.

4.2 Le service de numérisation présente une disponibilité d'au moins 98 % par an. L'assistance est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Le délai de réponse est de 4 heures.

5. Procuration et remise

5.1 Le client professionnel autorise ePost et ses sous-traitants à réceptionner pour son compte les envois qui lui sont adressés et qui peuvent être reçus via le service de numérisation, ainsi qu'à les ouvrir et à les numériser dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture de la prestation.

5.2 Cette autorisation s'étend également aux envois recommandés ainsi qu'aux actes judiciaires et aux actes de poursuite. Si nécessaire, ePost ou ses sous-traitants sont autorisés à réceptionner des envois au nom du client professionnel et à en accuser réception. Dans la mesure où la réception par ePost ou ses sous-traitants produit un

effet de notification en vertu du droit applicable, la réception sur le site de traitement peut faire courir des délais légaux.

5.3 Il incombe au client professionnel de tenir compte des effets juridiques et des délais liés à la réception des envois. La date à laquelle le client professionnel en prend effectivement connaissance n'est pas déterminante à cet égard.

6. Conditions préalables à la distribution physique

6.1 Le service de numérisation ne peut être utilisé que pour une adresse connue de La Poste CH SA et susceptible d'être livrée. Pour les réexpéditions physiques et les commandes d'originaux, la livraison à cette adresse doit être garantie. Si ce n'est plus le cas, l'ordre de réexpédition correspondant peut être désactivé après un seul rappel écrit, avec un préavis de 14 jours. La désactivation de l'ordre de réexpédition ne met pas fin au service de numérisation; celui-ci doit être désactivé séparément par le client professionnel conformément au chiffre 8.

6.2 Si les envois physiques ne peuvent être livrés, ePost peut, après avoir déployé des efforts raisonnables pour trouver une adresse valable, détruire les envois. Les envois contenant des documents officiels sont renvoyés à l'expéditeur d'origine. Les frais supplémentaires sont facturés à raison de 200 CHF par heure, facturés par tranches de 15 minutes.

7. Tarifs

7.1 Les prix indiqués lors de l'activation ou convenus individuellement s'appliquent au service de numérisation.

7.2 La facturation commence dès l'activation de l'offre complémentaire. Des frais liés à l'utilisation sont facturés pour les envois effectivement traités via le service de numérisation.

8. Désactivation et résiliation

8.1 Par dérogation au chiffre 10.1 des CG, le client commerciaux peut mettre fin au service de numérisation à tout moment en désactivant l'offre complémentaire correspondante.

8.2 Après la désactivation, les ordres de réexpédition mis en place pour le service de numérisation sont résiliés dans les plus brefs délais. La désactivation peut prendre jusqu'à trois jours ouvrés. Pendant ce délai, les envois peuvent continuer à être acheminés vers le centre de numérisation et à y être traités.

