



# CONTRAT INCAMAIL AVEC CLIENTES ET CLIENTS COMMERCIAUX

## Préambule

IncaMail est une plateforme sécurisée de messagerie électronique destinée à l'échange sécurisé et vérifiable de messages électroniques, qui permet d'échanger des e-mails à contenu confidentiel («IncaMail»). Avec IncaMail, le Prestataire de services propose une plateforme sécurisée de messagerie électronique destinée à l'échange sécurisé et vérifiable de messages électroniques. La Cliente ou le Client entend utiliser cette plateforme à l'avenir pour échanger des e-mails à contenu confidentiel.

Tant les expéditrices et expéditeurs que les destinataires disposent de différents types de services ou de communications pour envoyer et recevoir des messages. Les expéditrices et expéditeurs transmettent les e-mails par le biais d'un canal crypté à la plateforme IncaMail, qui se charge ensuite de les livrer, toujours sous forme cryptée, à la ou aux adresses e-mail indiquées par l'expéditrice ou l'expéditeur. Le mode de transmission dépend du type de service sélectionné dans l'abonnement correspondant. Le statut des messages est consigné par le Prestataire de services et, selon le type de service choisi, peut être consulté par l'expéditrice ou l'expéditeur et la ou le destinataire. Les expéditrices et expéditeurs peuvent choisir entre différents modes d'envoi. Le site web [www.incamail.com](http://www.incamail.com) décrit en détail le fonctionnement d'IncaMail.

Le présent Contrat avec Clientes et Clients commerciaux est conclu entre vous-même, en qualité de Cliente ou Client (ci-après «**Cliente ou Client**») et **Poste CH Communication SA** (siège: Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse) en qualité de Prestataire de services (ci-après «**Prestataire de services**»). La Cliente ou le Client et le Prestataire de services sont ci-après dénommés individuellement «**Partie**» et collectivement «**Parties**».

Le présent Contrat avec Clientes et Clients commerciaux régit l'accès aux Services IncaMail que propose le Prestataire de services ainsi que leur utilisation, avec les sites web et les technologies ou fonctions et le logiciel associé, ainsi que les obligations de collaboration de la Clientèle.

En signant un Formulaire de commande qui renvoie au présent Contrat (le «Formulaire de commande»), la Cliente ou le Client déclare accepter les dispositions du présent Contrat ainsi que les Conditions générales d'utilisation d'IncaMail. Avec le Formulaire de commande en vigueur, les [Conditions générales d'utilisation d'IncaMail](#), les éventuelles dispositions spécifiques à certaines fonctions, [les Conditions d'utilisation](#), le Service Level Agreement et le [Contrat de traitement de données en sous-traitance](#) (le cas échéant), le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties (collectivement, le «**Contrat**»).

Le présent Contrat régit les droits et obligations des Parties de manière exhaustive et les conditions générales de la Cliente ou du Client sont déclarées inapplicables.

## 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

Outre les termes définis ailleurs dans le présent Contrat et sauf intention contraire, les définitions et autres dispositions de l'article 19 s'appliquent à l'intégralité du Contrat.

## 2. ÉTENDUE DES SERVICES

- 2.1 **Services:** Le Prestataire de services (i) effectue les démarches économiquement raisonnables dans le but de mettre les Services à disposition de la Clientèle conformément au Service Level Agreement (annexe 1 indissociable du présent Contrat); (ii) fournit en outre à la Cliente ou au Client le Support à la Clientèle standard applicable aux Services, sans facturer de frais supplémentaires. Les services à fournir par le Prestataire de services se limitent à mettre à disposition la plateforme IncaMail, à permettre l'échange de messages via cette plateforme et à fournir le support décrit dans le présent Contrat.
- 2.2 Les éventuels services supplémentaires doivent être convenus séparément par écrit entre les Parties. La Cliente ou le Client a le droit d'utiliser les types de services IncaMail sélectionnés dans le Formulaire de commande conformément aux dispositions du présent Contrat. Elle ou il met à disposition du Prestataire de services toutes les données techniques nécessaires à l'activation du Service IncaMail.
- 2.3 **Dispositions spécifiques à certaines fonctions:** Certains services ou fonctions peuvent être sujets à des dispositions spécifiques, comme l'indiquent les dispositions spécifiques aux fonctions en question. En



accédant à ce service ou à cette fonction concernée par des dispositions spécifiques ou en les utilisant, la Cliente ou le Client déclare également accepter ces dispositions spécifiques. En cas de contradiction entre les dispositions spécifiques à certaines fonctions et le présent Contrat, les règles issues des dispositions spécifiques prévalent.

- 2.4 **Modifications du Service:** La Cliente ou le Client reconnaît que le Prestataire de services peut modifier les caractéristiques et les fonctionnalités des Services pendant la durée de l'abonnement. Le Prestataire de services informe la Clientèle au cas où il modifierait ses Services de manière à restreindre considérablement la fonctionnalité de certains éléments ou l'accès à ceux-ci. La Cliente ou le Client peut alors résilier le présent Contrat dans un délai de 30 jours suivant la réception d'une communication en ce sens. Le cas échéant, la Cliente ou le Client se verra rembourser au prorata tout éventuel acompte déjà versé.
- 2.5 **Sociétés du groupe:** La Cliente ou le Client peut étendre ses droits et avantages contractuels à des sociétés de son groupe. Toute nouvelle société du groupe qui souhaite bénéficier des Services du Prestataire de services doit être annoncée à ce dernier 15 jours à l'avance. À l'accusé de réception du Prestataire de services, la société du groupe annoncée devient une société du groupe agréée et peut bénéficier des services du Prestataire de services conformément au présent Contrat et au Formulaire de commande. La Cliente ou le Client déclare accepter d'assumer la responsabilité du respect du présent Contrat par les sociétés de son groupe.
- 2.6 **Mode d'expédition «Recommandé»:** Si la ou le destinataire d'un message IncaMail envoyé en mode «recommandé» est enregistré(e) sur une plateforme de messagerie sécurisée interopérable avec IncaMail, le message peut être transmis à l'autre plateforme et quitte alors le domaine du Prestataire de services. Le Prestataire de services envoie les éventuels accusés de réception à la Cliente ou au Client ou, en s'appuyant sur une confirmation de l'autre plateforme, à l'expéditrice ou à l'expéditeur. Le calcul des délais de retrait et des disponibilités tient compte de chaque jour de la semaine, y compris les samedis, dimanches et jours fériés.
- 2.7 **EAI** signifie «Entreprise Application Integration» et désigne le type de connexion reliant une application spécialisée à IncaMail par l'intermédiaire d'une interface dans le but d'envoyer et de recevoir des messages IncaMail.
- 2.8 **MGI** signifie «Mail Gateway Integration» et désigne le type de connexion reliant l'infrastructure e-mail d'une Cliente ou d'un Client à IncaMail par l'intermédiaire d'une liaison sécurisée (enforced TLS), dans le but d'envoyer et de recevoir des messages IncaMail.

### 3. UTILISATION DES SERVICES

- 3.1 **Droits d'accès:** Pendant la durée de l'abonnement, le Prestataire de services octroie à la Clientèle un droit non exclusif et incessible d'utiliser le Service conformément au présent Contrat et exclusivement dans le but commercial interne de la Cliente ou du Client et, le cas échéant, des sociétés de son groupe agréées. L'accès aux Services et leur utilisation se limitent au nombre d'Utilisatrices et Utilisateurs individuels que gère l'entreprise et figurant sur le Formulaire de commande.
- 3.2 **Abonnement:** La responsabilité de gérer ou d'administrer le Service à l'interne revient à la Cliente ou au Client et non au Prestataire de services. La Cliente ou le Client doit, en sélectionnant le plan tarifaire souhaité à l'adresse [www.incamail.com](http://www.incamail.com), commander un abonnement auprès d'IncaMail et accepter le présent Contrat IncaMail avec Clientes et Clients commerciaux ainsi que les Conditions générales d'utilisation d'IncaMail. Le Prestataire de services envoie ensuite un e-mail à la Cliente ou au Client, qui doit confirmer la commande dans les 24 heures puis créer un compte lié à son abonnement («comptes utilisateurs que gère l'entreprise») pour accéder aux Services ou les utiliser. Toutes les informations données lors de l'achat et lors de la création du compte doivent être valables, exactes, à jour et complètes. La Cliente ou le Client s'engage à les maintenir à jour pendant toute la durée de l'abonnement.
- 3.3 **Restrictions:** Il est interdit à la Clientèle et aux Utilisatrices et Utilisateurs respectifs (i) de vendre, revendre ou louer, directement ou indirectement, les Services ou le logiciel; (ii) de retirer, dissimuler ou modifier les mentions de marques du Prestataire de services ou de tiers ou d'autres mentions de droits de propriété intellectuelle que les Services affichent ou contiennent; (iii) de modifier, copier, manipuler le logiciel ou les Services ou d'en créer des œuvres dérivées de toute autre manière; (iv) d'analyser, de recréer en rétro-ingénierie, de désassembler ou de décompiler le logiciel ou les Services ou d'appliquer



d'autres processus ou procédures afin de déduire le code source du logiciel à la base des Services, sauf si la loi interdit expressément cette restriction.

**Conditions d'utilisation:** Il n'est possible d'utiliser IncaMail que (a) si la Cliente ou le Client accepte le Contrat et les Conditions générales d'utilisation d'IncaMail ainsi que tous les documents qui y sont mentionnés; (b) si la Cliente le Client ou un tiers autorisé par cette dernière ou ce dernier a intégré le type de service demandé à son infrastructure au moyen des interfaces mises à disposition par IncaMail; (c) si la Cliente ou le Client a communiqué au Prestataire de services toutes les informations nécessaires au type de service choisi; (d) s'il existe des moyens d'accès valables à la plateforme IncaMail (certificat de domaine, mot de passe, etc.); (e) si la Cliente ou le Client a terminé la mise en place et le test du Service suite à la création d'un compte IncaMail. La Cliente ou le Client garantit que les informations données lors de la conclusion du présent Contrat sont conformes à la vérité. La Cliente ou le Client a l'obligation d'annoncer immédiatement tout changement de ces informations (p. ex. certificat de domaine) au Prestataire de services. La Cliente ou le Client doit annoncer tous les membres du personnel de l'entreprise pendant la durée de l'abonnement. La Cliente ou le Client s'engage en outre à informer le Prestataire de services de toute modification de ce nombre. Cette modification ne peut être effectuée qu'une fois par trimestre. L'annonce doit être faite à l'adresse [support@incamail.ch](mailto:support@incamail.ch) avant l'établissement de la nouvelle facture.

Le Prestataire de services se réserve le droit de refuser de fournir le Service à certains Clientes ou Clients ou de ne leur y octroyer qu'un accès limité (p. ex. droit de recevoir des messages uniquement). Il est indispensable de disposer d'un accès à Internet pour ouvrir des messages et des accusés de réception.

**Communication avec les autorités suisses:** En Suisse, IncaMail est une plateforme reconnue de messagerie sécurisée dans le cadre de procédures pour lesquelles le Code de procédure civile (CPC), la Loi fédérale sur la poursuite pour dette et la faillite (LP), le Code de procédure pénale suisse (CPP) ou la Loi fédérale sur la procédure administrative (PA) sont applicables. Les détails sont réglementés dans les lois et normes d'application correspondantes. Les adresses des autorités qui participent sont publiées dans le répertoire de la Chancellerie fédérale ([www.ch.ch/ejustice](http://www.ch.ch/ejustice)). La Cliente ou le Client reconnaît qu'en règle générale (a) seul le mode d'expédition d'IncaMail « Recommandé » permet de considérer qu'un message a bien été notifié aux autorités au sens des lois précitées; et (b) les messages doivent impérativement être munis d'une signature électronique qualifiée au sens de la loi fédérale sur la signature électronique. Les lois et dispositions d'exécution correspondantes peuvent prévoir des conditions de recevabilité plus étendues. Les produits permettant de créer des signatures électroniques qualifiées ne sont pas le sujet du présent Contrat. Si la Cliente ou le Client veut pouvoir recevoir, par voie électronique, des notifications (convocations, ordonnances, décisions) de tribunaux et d'autorités dans le cadre d'une procédure civile, pénale ou administrative, elle ou il (ou les membres de son personnel) doit au préalable s'enregistrer sur IncaMail pour recevoir des recommandés. Cet enregistrement a pour conséquence d'inscrire la Cliente ou le Client au répertoire des abonnées et abonnés de toutes les plateformes. Conformément au droit suisse, la Cliente ou le Client doit également communiquer aux tribunaux et aux autorités sa décision de vouloir recevoir des notifications par voie électronique (ordonnance sur la communication électronique dans le cadre de procédures civiles et pénales et de procédures en matière de poursuite pour dettes et de faillite, OCEI-PCPP, RS 272.1). La Cliente ou le Client, respectivement le ou la titulaire de l'adresse e-mail, peut modifier en tout temps les paramètres d'envoi recommandé dans le profil IncaMail.

#### 4. REDEVANCES ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 4.1 **Abonnement:** Les Services sont offerts en ligne sur abonnement et mis à disposition par le Prestataire de services pendant la durée de cet abonnement. Si le Formulaire de commande n'en dispose pas autrement, la durée de l'abonnement est prolongée automatiquement pour des périodes supplémentaires de même durée que la durée initiale, sauf si une Partie demande la résiliation avant l'expiration de la durée de l'abonnement en cours.
- 4.2 **Redevances:** La Cliente ou le Client s'acquiesce de toutes les redevances envers le Prestataire de services conformément aux indications figurant dans le Formulaire de commande. Les prix et fonctionnalités en vigueur du Prestataire de services sont publiés sur son site web ([www.incamail.com](http://www.incamail.com)). Les redevances relatives aux messages qui ne peuvent pas être livrés pour des raisons indépendantes de la volonté du Prestataire de services (p. ex. faute de frappe dans l'adresse e-mail; système du destinataire indisponible, etc.) sont à la charge de la Cliente ou du Client. Sous réserve d'indications contraires dans



Le Formulaire de commande, toutes les redevances sont à régler trimestriellement. Les redevances annuelles sont facturées au prorata. La redevance du premier trimestre sera facturée à la fin du premier trimestre ouvrable suivant l'activation de l'abonnement. Après la première année d'abonnement, le Prestataire de services se réserve le droit de modifier les redevances à l'égard de la Cliente ou du Client moyennant un préavis d'au moins 30 jours.

- 4.3 Dans le cas du modèle à prix fixe, la Cliente ou le Client accepte de payer les redevances sur la base du nombre annoncé de membres du personnel, même si le nombre effectif d'Utilisatrices et d'Utilisateurs est inférieur. Si le nombre effectif d'Utilisatrices et d'Utilisateurs dépasse le nombre annoncé de membres du personnel, la Cliente ou le Client paie les redevances applicables au nombre effectif d'Utilisatrices et d'Utilisateurs (surutilisation).
- 4.4 **Paiement:** La Cliente ou le Client paie au Prestataire de services toutes les redevances relatives aux Services dans la monnaie indiquée au moment de l'achat. La Cliente ou le Client autorise le Prestataire de services ou le fournisseur tiers autorisé à facturer toutes les redevances dues au moyen de la méthode de paiement qu'elle ou il a choisie. Le recours à ces méthodes de paiement proposées par le Prestataire de services ou les fournisseurs tiers autorisés est couvert par l'offre de services correspondante et non par le présent Contrat. La Cliente ou le Client qui effectue un paiement par carte de crédit autorise le Prestataire de services à céder ses créances à la société de cartes de crédit concernée. Dans ce cas, les conditions du contrat de carte de crédit s'appliquent. Les redevances ne sont pas remboursables à moins que la loi ne l'exige ou que le présent Contrat ne le permette expressément. La Cliente ou le Client qui recourt à un virement bancaire doit s'acquitter des redevances facturées dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture sur le compte bancaire indiqué sur celle-ci.
- 4.5 La Clientèle a l'obligation de fournir des informations de facturation à jour, complètes et correctes. En cas de retard de paiement, le Prestataire de services est en droit de facturer, sur le solde impayé, un intérêt moratoire proportionnel de 5% par an, à concurrence toutefois du taux le plus élevé autorisé par le droit en vigueur. La Cliente ou le Client ne peut pas compenser des créances du Prestataire de services par d'éventuelles contre-créances.
- 4.6 **Impôts:** Les redevances s'entendent hors impôts. Tous les impôts sont à la charge de la Clientèle. Le Prestataire de services facture les impôts à la Clientèle s'il estime être légalement tenu de le faire et la Cliente ou le Client accepte de s'en acquitter. Si la Cliente ou le Client peut se prévaloir d'une exonération, elle ou il doit remettre au Prestataire de services une attestation d'exonération valable pour tous les ordres juridiques concernés. Le Prestataire de services ne percevra alors pas les impôts couverts par cette attestation.
- 4.7 **Résiliation et rétrogradation:** Aucun remboursement ni crédit n'est accordé pour les redevances ou paiements si la Clientèle décide de rétrograder ou de résilier certains services. Si la Cliente ou le Client décide de rétrograder ou de résilier un service, les modifications en question entrent en vigueur le lendemain du dernier jour de la durée en cours. La Cliente ou le Client accepte que rétrograder un service puisse entraîner la perte de contenus, de fonctionnalités ou de capacités de ce service. Le Prestataire de services ne répond pas de tels dommages.

## 5. CONTENUS CLIENTS

- 5.1 **Confidentialité:** Le Prestataire de services garantit que les messages envoyés par l'intermédiaire d'IncaMail présentent les qualités suivantes: intégrité, non-contestabilité, confidentialité et authentification ([www.incamail.com](http://www.incamail.com)). Le Prestataire de services garantit que les messages envoyés par IncaMail pendant la durée de l'abonnement peuvent être décryptés pendant 24 mois à compter de la date d'envoi. Il peut autoriser le décryptage au-delà de la période précitée ou, exceptionnellement, raccourcir cette dernière pour des raisons de sécurité à partir du moment où il en informe dûment la Clientèle.
- 5.2 **Droits limités:** Le présent Contrat n'octroie au Prestataire de services aucun droit de propriété sur les contenus clients ni sur la propriété intellectuelle de la Clientèle, à l'exception des droits limités dont le Prestataire de services a raisonnablement besoin pour fournir les Services conformément au présent Contrat, notamment pour enregistrer, sauvegarder ou transférer les contenus clients et les Données de service.



5.3 **Contenus:** La Cliente ou le Client reconnaît que l'utilisation des Services, y compris le contenu des messages, c.-à-d. les contenus clients, se trouve sous son entière et seule responsabilité.

5.4 **Dédommagement:** Dans la mesure permise par la loi, la Cliente ou le Client s'engage à défendre, indemniser et dégager de toute responsabilité le Prestataire de services, les membres de son personnel et les sociétés de son groupe envers toutes prétentions, incidents, responsabilités, procédures, dommages, pertes et frais, y compris les honoraires raisonnables d'avocat et de comptabilité, résultant de l'accès aux Services ou de leur utilisation par la Cliente ou le Client, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise ou en quelconque lien avec cet accès, ou qui résultent de la violation du présent Contrat par la Cliente ou le Client, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, notamment toute prétention de tiers en relation avec les contenus clients.

## 6. RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTE OU DU CLIENT

6.1 **Conséquences d'une violation, indemnisation:** La Cliente ou le Client répond des dommages causés au Prestataire de services ou à des tiers par le contenu des messages électroniques qu'elle ou il transmet au moyen des Services ou par une utilisation des Services abusive faite en violation du droit ou du contrat. Si des tiers font valoir des prétentions directement à l'encontre du Prestataire de services suite à des violations fautives, commises par la Cliente ou le Client, des obligations énoncées à l'article 7.2, cette dernière ou ce dernier s'engage à indemniser intégralement le Prestataire de services, notamment en ce qui concerne les frais de procédure. Le Prestataire de services informe immédiatement la Cliente ou le Client de toute prétention de ce genre.

6.2 **Conservation diligente des moyens d'accès:** Il incombe à la Clientèle de préserver la confidentialité des mots de passe et des comptes clients. Il convient notamment de conserver séparément les uns des autres noms d'utilisateurs et mots de passe et de les protéger contre toute utilisation abusive par des tiers. Il en va de même des appareils utilisés. Si des tiers ont accès à un compte client, la Cliente ou le Client répond des actes de ces tiers comme des siens propres en ce qui concerne ce compte. Si la Cliente ou le Client a des raisons de penser que des tiers non autorisés connaissent les moyens d'accès ou sont en mesure de les obtenir, elle ou il doit immédiatement modifier le mot de passe en question ou en informer le Prestataire de services. La responsabilité de gérer ou d'administrer le Service à l'interne revient à la Cliente ou au Client et non au Prestataire de services. La connexion aux Services fait appel à une authentification à deux niveaux.

6.3 **Compliance:** La Clientèle ainsi que les Utilisatrices et Utilisateurs ne peuvent utiliser les Services que dans le respect du présent Contrat, les Conditions générales d'utilisation d'IncaMail et de l'Acceptable Use Policy disponible à l'adresse [[Informations Légales – IncaMail](#)]. Dans le cadre des rapports entre les Parties, la Clientèle est responsable du respect des dispositions du présent Contrat et de l'Acceptable Use Policy. Cela s'applique également à toutes les activités effectuées par l'intermédiaire des comptes utilisateurs que gère l'entreprise. La Clientèle a la seule responsabilité du respect des lois et prescriptions applicables à sa propre utilisation des Services et à celle qu'en font les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise. Il lui incombe de vérifier si les Services sont adéquats ou suffisants par rapport à ses objectifs.

### 6.4 Effet juridique et recevabilité des messages transmis sous forme électronique

Les informations fournies à l'article 6.5 ne sont ni contraignantes ni exhaustives. Il revient exclusivement à la Clientèle d'examiner attentivement, dans chaque cas particulier, l'effet juridique et la recevabilité des messages transmis par voie électronique. Les effets juridiques des messages envoyés et reçus sous forme électronique via IncaMail sont régis dans chaque cas par les dispositions légales et la pratique des tribunaux et autorités de l'ordre juridique national compétent ainsi que, le cas échéant, par les conventions privées existantes. L'utilisation d'IncaMail, notamment à des fins de préservation de délais, se fait exclusivement aux risques et périls de la Clientèle. S'agissant du respect des délais, il y a lieu de tenir compte du fait que des retards peuvent survenir en cas de transmission électronique. Les effets juridiques décrits dans le présent Contrat s'appuient sur le droit suisse. La Clientèle reconnaît que l'échange de données avec signature qualifiée et/ou cryptées en dehors de la Suisse relève de systèmes juridiques étrangers et peut donc avoir des effets divergents, le cas échéant, plus ou moins étendus, par rapport au droit suisse. L'échange de messages cryptés est en outre soumis, dans certains pays étrangers, à des restrictions légales. Il incombe à la Clientèle d'enregistrer les messages et accusés de réception



envoyés et reçus par l'intermédiaire d'IncaMail à d'éventuelles fins de preuve, de manière à permettre, le cas échéant, de reconstituer avec certitude leur contenu ou l'échange de messages effectué.

- 6.5 **Pays sous embargo:** L'échange de messages cryptés peut être soumis à des restrictions légales selon les lois du pays dans lequel la Clientèle souhaite utiliser les Services. Il est du seul devoir et de la seule responsabilité de la Clientèle de vérifier et de respecter de telles restrictions avant d'utiliser les Services.

La Cliente ou le Client n'a pas le droit d'accéder aux Services ni de les utiliser si elle ou il se trouve dans une juridiction dans laquelle le droit suisse, des États-Unis ou de l'Union européenne ou d'autres lois ou réglementations applicables (une «juridiction interdite») interdit la fourniture des Services, du logiciel ou d'autres composants. Il est interdit à la Clientèle de donner accès aux Services à un gouvernement, à une organisation ou à une personne se trouvant dans une juridiction interdite. La Cliente ou le Client assure et garantit (i) ne faire l'objet d'aucune interdiction d'importation depuis la Suisse, l'UE ou les États-Unis; (ii) ne pas appartenir à une juridiction interdite ni être une entreprise inscrite dans une telle juridiction; (iii) ne pas permettre aux Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise d'accéder aux Services ou de les utiliser en violation d'embargos, d'interdictions ou de restrictions à l'exportation américains ou autres applicables; et (iv) respecter toutes les lois applicables à l'exportation concernant le transfert de données techniques.

- 6.6 **Connexion Internet:** La Cliente ou le Client reconnaît que certaines fonctions des Services nécessitent une connexion Internet. Elle ou il est responsable de l'acquisition et de la maintenance des connexions qui relient son réseau aux Services, dont notamment un logiciel de navigation qui supporte les protocoles auxquels le Prestataire de services fait appel. Il lui incombe d'acquiescer et d'entretenir toute connexion, logiciel, matériel informatique et autres équipements nécessaires pour accéder aux Services et les utiliser.

## 7. COLLABORATION

**Administratrice ou administrateur:** La Cliente ou le Client peut sélectionner des Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise pour leur octroyer la qualité d'«Administratrices ou Administrateurs» et modifier ce rôle à tout moment. Les Administratrices ou Administrateurs ont, selon les circonstances, la possibilité de surveiller, de limiter ou d'interrompre l'accès aux comptes utilisateurs que gère l'entreprise. Elles et ils ont en outre, selon les circonstances, le droit de demander d'autres services ou des services supplémentaires (dont l'adoption de directives et l'authentification en deux étapes pour les comptes clients), d'apporter leur assistance lors de l'intégration de produits de tiers et d'accepter des communications, divulgations et conditions générales. Il incombe à la Cliente ou au Client d'informer les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise ainsi que les membres de son personnel de toutes les directives et pratiques pertinentes concernant l'utilisation des Services du Prestataire de services. Il en va de même pour tous les réglages susceptibles d'avoir une incidence sur le traitement de Données personnelles.

## 8. TRAITEMENT DES DONNÉES

- 8.1 **Données personnelles:** Pour pouvoir exploiter et fournir les Services, le Prestataire de services traite certaines informations (ci-après les «Données de service») susceptibles de contenir des Données personnelles. De plus amples informations sur la manière dont le Prestataire de services collecte, utilise et divulgue des Données personnelles figurent dans [la Déclaration de protection des données d'IncaMail](#) ainsi que, le cas échéant, dans le [Contrat de traitement de données en sous-traitance](#).

- 8.2 **Traitement de données sur mandat de la Clientèle:** En concluant le présent Contrat, la Cliente ou le Client charge le Prestataire de services de traiter en son nom des Données personnelles de l'entreprise et de fournir les Services conformément aux caractéristiques et fonctionnalités du Prestataire de services ou selon les instructions écrites de la Cliente ou du Client données d'un commun accord et que le Prestataire de services a acceptées. Les Parties concluent un Contrat de traitement de données en sous-traitance, qui, une fois signé par les Parties, sera intégré au présent Contrat par renvoi. La Cliente ou le Client n'a pas le droit d'utiliser les Services pour traiter des informations qui correspondraient à la définition d'«informations protégées sur la santé» au sens des règles de protection des données du HIPAA (C.F.R.





titre 45, § 164.051), à moins qu'elle ou il et le Prestataire de services n'aient conclu un contrat HIPAA Business Associate séparé.

- 8.3 **Sous-sous-traitantes et Sous-sous-traitants:** La Cliente ou le Client accepte que, lorsque le Prestataire de services fournit ses Services, ce dernier mandate des organisations au sein de son groupe et des prestataires autorisés pour traiter des Données de service (ci-après «**Sous-sous-traitantes et Sous-sous-traitants**»), notamment toutes les Données personnelles y relatives que l'entreprise possède au titre du présent Contrat dans l'EEE, aux États-Unis et dans d'autres pays et territoires. La liste des Sous-sous-traitantes et Sous-sous-traitants peut être consultée à l'adresse suivante: [Informations Légales – IncaMail](#).
- 8.4 **Transferts de données:** La Cliente ou le Client déclare consentir à ce que le Prestataire de services et ses Sous-sous-traitantes et Sous-sous-traitants transmettent des Données de service entre leurs serveurs et sur les appareils des Utilisatrices et Utilisateurs d'IncaMail de telle sorte que les Utilisatrices et Utilisateurs sont susceptibles d'accéder à des Données de service en dehors du pays de la Cliente ou du Client.
- 8.5 **Traitement de données sur mandat de la Cliente ou du Client disposant d'un compte commercial:** Si la Cliente ou le Client dispose d'un compte commercial, elle ou il charge le Prestataire de services, en concluant le présent Contrat, de traiter pour son compte des Données personnelles et de fournir les Services conformément aux caractéristiques et fonctionnalités d'IncaMail en vertu des instructions écrites de la Cliente ou du Client données d'un commun accord et que le Prestataire de services a acceptées. Elle ou il reconnaît que l'utilisation des Services que font ses Utilisatrices et Utilisateurs est soumise à la Déclaration protection des données d'IncaMail et que celle-ci définit la manière dont le Prestataire de services collecte, enregistre et utilise certaines informations. Elle ou il familiarise ses Utilisatrices et Utilisateurs à la Déclaration de protection des données.
- 8.6 **Contrat de traitement de données en sous-traitance:** Si la Cliente ou le Client dispose d'un compte commercial et relève de la législation de la suisse ou l'UE sur la protection des données, elle ou il accepte [l'annexe relative au traitement des données](#).
- 8.7 La Cliente ou le Client reconnaît que l'adresse de domicile qu'elle ou il a saisie peut être communiquée aux destinataires d'un message en tant que partie intégrante automatique du message ou des accusés de réception, ainsi qu'à l'expéditrice ou à l'expéditeur d'un message en tant que partie intégrante automatique des accusés de réception.

## 9. DEMANDES DE TIERS

- 9.1. **Responsabilité du Prestataire de services:** Si le Prestataire de services reçoit une demande de tiers concernant la Cliente ou le Client, il effectue, dans la mesure où la loi le permet et conformément aux conditions de la demande, les démarches économiquement raisonnables afin: (i) d'informer immédiatement la Cliente ou le Client du fait qu'il a reçu une demande de la part d'un tiers; (ii) de donner suite aux demandes économiquement raisonnables de la Cliente ou du Client concernant les efforts visant à s'opposer à une demande adressée par un tiers; et (iii) de fournir à la Cliente ou au Client les informations ou les outils nécessaires pour répondre à la demande d'un tiers, au cas où elle ou il ne serait pas en mesure d'y répondre sans cela.
- 9.2. Si la Cliente ou le Client ne réagit pas immédiatement aux demandes de tiers, le Prestataire de services peut le faire à sa place, sans toutefois y être tenu. Il peut remettre des Données de service en réponse aux demandes de tiers, sous réserve de toutes les restrictions de l'article 5.1, s'il a des raisons de penser que cela est nécessaire pour: (i) se conformer au droit ou aux injonctions d'une autorité judiciaire; (ii) prévenir la violation des droits de tiers; (iii) protéger la propriété du Prestataire de services ou la sécurité personnelle des Utilisatrices et Utilisateurs et du public.
- 9.3. **Recours à des tiers:**  
**Sous-traitance:** La Cliente ou le Client autorise le Prestataire de services à faire appel à tout moment aux sociétés de son groupe en tant que Prestataires tiers pour fournir les Services («Fournisseurs tiers autorisé»). Cela concerne en particulier le développement de produits et de fonctionnalités, ainsi que la maintenance et le support des Services (notamment par Tresorit Kft.). La liste des tiers peut être consultée ici: [Informations Légales – IncaMail](#).



## 10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 10.1 **Rétention des droits:** Chaque Partie et/ou tout tiers conserve tous les droits, titres et intérêts sur ses brevets, inventions, droits d'auteur, marques, noms de domaine, bases de données, secrets d'affaires, savoir-faire et tous les autres droits de propriété intellectuelle et/ou droits de propriété (dénommés collectivement les «**droits de propriété intellectuelle**») respectifs. Sauf disposition contraire expresse du présent Contrat, celui-ci ne confère à la Clientèle aucun droit, titre ou intérêt en lien avec les Services ou les droits de propriété intellectuelle du Prestataire de services.
- 10.2 **Logiciel:** Le Prestataire de services et/ou d'éventuels tiers conservent en tout temps la propriété du logiciel. Le Prestataire de services octroie à la Clientèle une licence limitée, non exclusive et non transmissible permettant d'utiliser le logiciel en lien avec les Services et conformément au présent Contrat. Le Prestataire de services et ses donneuses et donneurs de licence restent propriétaires de toutes les copies du logiciel, même après leur installation sur n'importe quel appareil de la Clientèle. Les mises à jour que livre le Prestataire de services sont considérées comme soumises au présent Contrat, sauf indication contraire du Prestataire de services. En fonction de la mise à jour, il est possible que les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise ne puissent utiliser les Services qu'après avoir téléchargé la dernière version du logiciel et accepté les nouvelles conditions.
- 10.3 La Clientèle reconnaît que le logiciel peut contenir des composants open source provenant de fournisseurs tiers («**Composants open source**»). Si les licences de Composants open source l'exigent, les conditions correspondantes de ces licences s'appliquent à ces composants en lieu et place du présent Contrat. La liste des Composants open source du logiciel peut être consultée sur le site web d'IncaMail ([Informations Légales – IncaMail](#)).
- 10.4 **Avis:** Le Prestataire de services peut utiliser les avis, idées, commentaires, souhaits d'amélioration, recommandations ou propositions («suggestions») que la Clientèle lui fait parvenir ou partage avec lui. Il se voit octroyer une licence mondiale, gratuite, irrévocable et illimitée lui permettant d'utiliser les suggestions ou d'en tenir compte de toute autre manière.
- 10.5 **Identification de la Cliente ou du Client:** Le Prestataire de services est en droit de divulguer et d'identifier la Cliente ou le Client en sa qualité d'Utilisatrice ou d'Utilisateur du Service. La Cliente ou le Client octroie par la présente au Prestataire de services une licence non exclusive et entièrement libérée permettant à ce dernier d'utiliser ses logos et marques et donne son accord à ce que le Prestataire de services utilise tous les logos et/ou noms en relation avec la Cliente ou le Client sur son site web et sur d'autres supports de marketing. Le Prestataire de services s'engage à respecter toutes les directives et instructions appropriées de la Cliente ou du Client concernant la forme, la nature et l'utilisation de ces logos et marques.

## 11. CONFIDENTIALITÉ

- 11.1 **Informations confidentielles:** Sont des «Informations confidentielles» toutes les informations qu'une Partie («Partie divulgatrice») divulgue à l'autre Partie («Partie destinataire») par oral ou par écrit et qui sont désignées comme étant confidentielles ou qu'il convient raisonnablement de qualifier de telles au vu de la nature des informations et des circonstances de leur divulgation. Les Informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui (i) qui sont de notoriété publique sans que cela résulte d'une violation du présent Contrat, (ii) que la Partie destinataire connaissait au moment de la divulgation, (iii) que la Partie destinataire a obtenues légalement d'une tierce partie sans violation d'obligations de confidentialité, (iv) que la Partie destinataire a élaborées de manière indépendante ou (v) que la Partie divulgatrice désigne expressément comme étant non confidentielles.
- 11.2 **Protection des Informations confidentielles:** La Partie destinataire est tenue (i) de prendre des mesures appropriées afin de protéger les Informations confidentielles de la Partie divulgatrice, en appliquant au moins les mesures qu'elle prend pour protéger ses propres Informations confidentielles de nature similaire; et (ii) ne pas divulguer d'Informations confidentielles à des tiers, sauf autorisation expresse et écrite. Les Parties ne peuvent utiliser les Informations confidentielles de l'autre Partie que pour exercer leurs droits et remplir leurs obligations en vertu du présent Contrat.
- 11.3 **Divulgation:** La Partie destinataire peut communiquer des Informations confidentielles à son personnel, sa direction, ses conseillères et conseillers et ses sous-traitants tiers (les «Représentantes et Représentants») qui doivent connaître ces informations confidentielles, à condition de soumettre ces





Représentantes et Représentants à des restrictions garantissant aux Informations confidentielles de l'autre Partie une protection d'un niveau au moins aussi élevé que celui fixé dans le présent Contrat. Chaque Partie peut divulguer les Informations confidentielles si la loi l'exige, mais doit en informer immédiatement l'autre Partie si la loi le permet.

- 11.4 **Conservation:** La Partie destinataire doit prendre des mesures raisonnables pour détruire ou supprimer toutes les Informations confidentielles en sa possession dans les 30 jours suivant une demande en ce sens de la Partie divulgatrice, sauf si elle a le droit d'en conserver des copies en toute sécurité dans des systèmes d'archivage ou de sauvegarde informatique ou pour se conformer à une obligation légale ou réglementaire.
- 11.5 Le Prestataire de services et les tiers auxquels il fait appel pour fournir ses Services garantissent le respect du secret suisse des postes et des télécommunications concernant l'échange de messages par l'intermédiaire d'IncaMail. Les Parties traitent en outre de manière confidentielle tous les faits et informations qui ne sont ni notoires ni accessibles à tout un chacun. En cas de doute, ces faits ou informations sont réputés confidentiels. Les obligations de confidentialité s'appliquent dès avant la conclusion du Contrat et perdurent une fois que celui-ci a pris fin. Les obligations légales de divulgation demeurent réservées. Le fait, pour les deux Parties, d'échanger des informations confidentielles au sein de leur groupe respectif dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services ne constitue pas une violation de la confidentialité. Les Parties veillent en outre à ce que les membres de leur personnel, leurs autres auxiliaires et leurs partenaires contractuels connaissent et respectent les obligations prévues au présent article 11.
- 11.6 **Persistance:** Les dispositions de l'article 11 continuent de s'appliquer pour une durée indéterminée après la fin du présent Contrat, jusqu'à ce que les Informations confidentielles aient été divulguées légalement au public en Suisse ou dans le monde.

## 12. GARANTIES

- 12.1 **Engagements:** Chaque Partie formule les garanties et engagements suivants: (i) elle a pleine capacité et autorité pour conclure et exécuter le présent Contrat et elle dispose de tous les consentements nécessaires à cet effet; le Contrat est signé par ses Représentantes et Représentants dûment autorisés et il constitue un engagement contraignant pour elle; et (ii) la signature et l'exécution du Contrat ne violent pas les dispositions ou conditions d'autres contrats auxquelles elle est partie ou qui la lient d'une autre manière.
- 12.2 **Mise à disposition sans garantie:** Le Prestataire de services fournit le Service sous toutes réserves et selon disponibilité, sans garantie ni condition d'aucune sorte, expresse ou tacite, dans la mesure maximale permise par la loi, sauf disposition contraire expresse du présent Contrat. Il exclut en outre toute garantie quant à la qualité marchande du Service, son adéquation à un usage particulier, l'absence de violation de droits et toute autre qualité spécifique.
- 12.3 **Services de tiers:** Le Prestataire de services est en droit de faire appel à des tiers pour fournir ses services sans que cela nécessite le consentement de la Clientèle. La Cliente ou le Client reconnaît et accepte que le Prestataire de services ne contrôle pas les caractéristiques ni la fonctionnalité des services de tiers et ne répond pas des dommages ou pertes résultant de l'utilisation de services de tiers par la Cliente ou le Client ou en lien avec cette utilisation. Si un service de tiers a pour effet de couper l'accès à certaines caractéristiques ou fonctionnalités, le Prestataire de services peut suspendre l'accès à certaines caractéristiques et fonctionnalités des Services. Le Prestataire de services ne répond, à l'égard de la Clientèle, d'aucun dommage, perte ou obligation de remboursement résultant de ce changement imputable au service de tiers ou en lien avec ce changement.

## 13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 13.1 **Limitations:** Le Prestataire de services ne saurait en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs, sous quelque forme que ce soit, selon quelque théorie que ce soit ou dans le cadre d'une action, sur le fondement d'une responsabilité contractuelle ou délictuelle, d'une négligence, d'une responsabilité causale, en équité ou de toute autre façon, notamment tous manques à gagner, frais généraux, dommage résultant d'une perte de goodwill, perte de travail, panne ou dysfonctionnement informatique ou toutes autres formes de dommages et pertes d'ordre commercial, même s'il a été informé de la possibilité de leur survenance. Le Prestataire de



services décline toute responsabilité quant à la fonctionnalité ou à l'adéquation de produits tiers qu'il n'a pas lui-même mis en place. Il ne répond pas du bon fonctionnement de systèmes de tiers, p. ex. d'Internet, des logiciels utilisés par la Cliente ou le Client ou d'autres plateformes de messagerie électronique (déterminées par la ou le destinataire).

- 13.2 **Limite supérieure de responsabilité:** La Cliente ou le Client accepte que, si le Service s'avère défectueux, son seul et unique moyen de droit soit la résiliation de ce Service et la répétition de tout montant qu'elle ou il aurait déjà versé. Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, la responsabilité globale du Prestataire de services, des sociétés de son groupe, de ses cadres, des membres de son personnel, des mandataires, prestataires ou donneuses et donneurs de licence, pour toutes les prétentions issues du présent Contrat ou en lien avec le Service, se limite aux montants que la Cliente ou le Client a versés à la donneuse ou au donneur de licence pour l'abonnement des douze derniers mois au Service concerné avant le premier événement ou incident à l'origine de cette responsabilité. Cette limitation de responsabilité s'applique de manière globale et non cumulative à toutes les prétentions de la Cliente ou du Client et des sociétés de son groupe concernées.

Rien dans le présent Contrat n'a pour effet d'exclure ou de limiter la responsabilité pour (i) dol ou négligence grave, (ii) dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé, ou (iii) toute autre responsabilité que le droit applicable ne permet pas d'exclure ou de limiter.

- 13.3 **Répartition des risques:** Toute disposition du présent Contrat qui fonde une limitation de responsabilité, une déclaration de renonciation à la garantie ou une exclusion de dommages constitue une répartition des risques associés au présent Contrat convenue entre les Parties. Cette répartition est un élément essentiel du fondement de l'accord entre les Parties. Chacune de ces dispositions est distincte et indépendante de toute autre disposition du présent Contrat. Chacune de ces dispositions s'applique même si les garanties du présent Contrat n'ont pas pu atteindre leur but essentiel.

- 13.4 **Contenu des messages:** Le Prestataire de services ne répond pas des pertes ou dommages subis par la Clientèle, respectivement par des tiers, en raison du contenu d'un message, notamment de virus. La Cliente ou le Client s'engage à dédommager intégralement le Prestataire de services au cas où des tiers feraient directement valoir des prétentions contre le Prestataire de services pour des pertes ou dommages résultant du contenu des messages électroniques qu'elle ou il a envoyés ou suite à une utilisation d'IncaMail contraire au Contrat ou à la loi de sa part. Le Prestataire de services informe immédiatement la Cliente ou le Client de toute prétention de ce genre.

## 14. SERVICES GRATUITS

- 14.1 **Services gratuits:** Si la Cliente ou le Client s'inscrit pour bénéficier d'une version d'essai gratuite ou de services proposés gratuitement (ci-après «**Service gratuit**»), elle ou il devra accepter d'éventuelles conditions générales supplémentaires lors de son inscription. Elles deviendront alors partie intégrante du présent Contrat par renvoi et seront juridiquement contraignantes. Les dispositions applicables du présent Contrat s'appliquent également à ces Services gratuits.
- 14.2 **Services bêta:** Le Prestataire de services peut occasionnellement éditer des produits et des fonctionnalités qui doivent encore être testés et évalués («**Service bêta**»). Nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat: (a) la Cliente ou le Client décide selon sa libre appréciation d'utiliser les Services bêta et le fait à ses propres risques; (b) les Services bêta ne font pas nécessairement l'objet d'un support et ils peuvent être modifiés à tout moment sans préavis; (c) les Services bêta peuvent ne pas être aussi fiables ou disponibles que les Services; (d) les Services bêta n'ont pas été soumis aux mêmes mesures de sécurité et audits que ceux auxquels les Services l'ont été.
- 14.3 **Avertissement:** Les Services gratuits et les Services bêta sont fournis sous toutes réserves et selon leur disponibilité, sans être couverts par une quelconque garantie stipulée dans le présent Contrat. Le Prestataire de services exclut toute garantie tacite, notamment quant à leur qualité marchande ou à leur adéquation à un usage particulier. La responsabilité globale du Prestataire de services pour les Services gratuits et les Services bêta se limite aux dommages directs définitivement alloués à concurrence de CHF 100.–.



## 15. BLOCAGE

- 15.1 **Blocage pour juste motif:** Le Prestataire de services peut bloquer l'accès aux Services ou restreindre leur fonctionnalité si (i) la Cliente ou le Client ne s'acquitte pas à temps d'un montant dû au Prestataire de services; ou (ii) la Cliente ou le Client, respectivement des Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, violent une disposition issue du présent Contrat ou de documents auxquels ce dernier fait référence; ou (iii) le Prestataire de services a des raisons de supposer que la Cliente ou le Client viole les lois ou prescriptions applicables; ou (iv) un tribunal compétent, une autorité gouvernementale, un organisme public ou une autorité de poursuite pénale lui ordonne de le faire; ou (v) la Cliente ou le Client fait l'objet d'une procédure de faillite ou d'une procédure similaire; ou (vi) si le Prestataire de services estime, selon sa propre appréciation, qu'il encourrait un risque juridique si la Cliente ou le Client, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, continuaient à utiliser les Services ou que cela représenterait une menace pour la sécurité des Services ou d'autres clientes ou clients.
- 15.2 **Annnonce:** Le Prestataire de services prend les mesures économiquement raisonnables pour annoncer ce blocage à la Cliente ou au Client et, le cas échéant, aux Utilisatrices et Utilisateurs concernés que gère l'entreprise, à moins qu'il n'estime raisonnablement: (i) que le droit applicable l'interdit; ou (ii) qu'il est nécessaire de reporter cette annonce pour protéger les Services, le Prestataire de services ou des tiers contre un dommage imminent. Dans ce dernier cas, le Prestataire de services procède à l'annonce dès que les restrictions susmentionnées ne s'appliquent plus.
- 15.3 **Effets du blocage:** Si les Services du Prestataire de services sont bloqués en vertu de l'article 15.1 ci-dessus, la Cliente ou le Client demeure redevable de l'ensemble des redevances et coûts encourus pendant le blocage ainsi que de toutes les redevances liées aux Services auxquels elle ou il, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, continuent d'avoir accès. Aucun contenu client n'est supprimé en cas de blocage, à moins que le présent Contrat n'en dispose autrement ou que la Cliente ou le Client n'en demande expressément la suppression.

## 16. DURÉE ET RÉSILIATION

- 16.1 **Durée:** Les Parties conviennent que le Contrat entre en vigueur le jour où la Cliente ou le Client l'accepte sur le site web d'IncaMail. Le fait que la Cliente ou le Client accepte le présent Contrat par l'intermédiaire du site web n'oblige pas le Prestataire de services à fournir les Services. Le présent Contrat est valable pour une durée de trois mois et se prolonge automatiquement de trimestre en trimestre, sauf accord contraire entre la Cliente ou le Client et le Prestataire de services.
- 16.2 **Résiliation pour justes motifs:** Chaque partie peut résilier le présent Contrat par écrit moyennant un préavis de 30 jours. La Cliente ou le Client peut le résilier sur son compte ou par e-mail à l'adresse [support@incamail.ch](mailto:support@incamail.ch).
- 16.3 **Résiliation extraordinaire:** Chaque Partie peut résilier le présent Contrat en observant un délai de préavis si l'autre Partie en enfreint un point essentiel et qu'il n'est pas remédié à cette violation dans un délai de 15 jours à compter de la notification du manquement par la Partie non fautive. Si la résiliation extraordinaire est le fait de la Cliente ou du Client, le Prestataire de services lui rembourse toute éventuelle avance au prorata. Le Prestataire de services peut résilier le Contrat avec effet immédiat et sans notification préalable à la Cliente ou au Client si (i) la Cliente ou le Client ne s'acquitte pas à temps d'un montant dû au Prestataire de services; s'il estime raisonnablement, selon sa propre appréciation, (ii) que la Cliente ou le Client, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, utilisent les Services en violation du droit applicable, ou (iii) qu'il encourrait un risque juridique si la Cliente ou le Client, respectivement les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, continuaient à utiliser les Services ou que cela représenterait une menace pour la sécurité des Services ou d'autres clientes ou clients; ou si (iv) la Cliente ou le Client, respectivement des Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise, violent une disposition issue du présent Contrat ou de documents auxquels ce dernier fait référence.
- 16.4 **Effets de la résiliation:** En cas de résiliation du présent Contrat, les droits et licences que le Prestataire de services a octroyés à la Cliente ou au Client s'éteignent immédiatement. La Cliente ou le Client reconnaît et accepte que le Prestataire de services puisse convertir en comptes personnels gratuits tous les comptes utilisateurs que gère l'entreprise si elle ou il ne supprime pas ces derniers avant de résilier le présent Contrat. L'accès au compte IncaMail et la possibilité de décrypter les messages et les accusés de



réception deviennent caducs à l'expiration du délai de résiliation. C'est pourquoi il incombe à la Cliente ou au Client de sauvegarder de manière non cryptée tous les messages et accusés de réception cryptés avant l'expiration du délai de résiliation si elle ou il souhaite continuer d'y accéder après cette date.

16.5 **Persistence:** Les articles suivants continuent de s'appliquer après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat: 4 (Redevances); 6 (Responsabilités de la Cliente ou du Client); 9 (Demandes de tiers); 10 (Droits de propriété intellectuelle); 11 (Confidentialité); 13 (Limitation de responsabilité); 16 (Durée et résiliation); 17 (Droit applicable, résolution des différends); et 18 (Divers).

## 17. DROIT APPLICABLE, RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

17.1 **Droit applicable:** Le présent Contrat et toutes les questions (y compris notamment toutes les obligations contractuelles ou non contractuelles) qui en découlent ou présentent un lien avec celui-ci sont régis et interprétés conformément au droit suisse. Le droit suisse trouve application, à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (CVIM).

17.2 **Résolution des différends:** En cas de différend, les Parties s'engagent à négocier de bonne foi afin de résoudre rapidement et à l'amiable le différend qui les oppose et sans recourir à une procédure judiciaire, si possible dans les trente (30) jours suivant la réception d'une communication écrite d'une Partie informant l'autre Partie de l'existence d'un différend. Si les Parties ne parviennent pas à résoudre le différend par des discussions amiables dans ce délai, elles peuvent soumettre leur différend aux tribunaux de Berne, Suisse. Berne est le fort exclusif. Les fors (partiellement) obligatoires demeurent réservés.

## 18. DIVERS

18.1 **Modifications des dispositions:** Le Prestataire de services peut réviser les dispositions du présent Contrat, notamment suite à la modification des Services ou en vertu de lois et prescriptions applicables. Si le Prestataire de services estime qu'une modification est essentielle, il en informe la Cliente ou le Client 30 jours à l'avance. Si la Cliente ou le Client n'est pas d'accord avec les nouvelles dispositions, elle ou il peut résilier le présent Contrat moyennant un préavis de 30 jours. La Cliente ou le Client qui continue d'accéder aux Services ou de les utiliser après l'entrée en vigueur de la modification déclare accepter d'être lié(e) par le Contrat dans sa version modifiée. Nonobstant le présent article, les modifications contractuelles (i) qui sont plus avantageuses pour la Cliente ou le Client; (ii) que la loi exige; ou (iii) qui concernent un nouveau service ou une fonctionnalité supplémentaire d'un service existant; ou (iv) qui ne réduisent pas les droits de la Cliente ou du Client ou n'étendent pas ses responsabilités entrent immédiatement en vigueur si elles figurent dans l'avis de modification.

18.2 **Force majeure:** Le Prestataire de services ne répond pas envers la Clientèle ou des tiers au cas où le Service serait mis à disposition de manière défectueuse ou tardivement suite à un incendie, une inondation, une guerre, une émeute, une grève, une explosion, un lock-out, une injonction provisoire, des catastrophes naturelles, des pandémies, des interruptions de transport, des événements de guerre, du terrorisme, des conflits du travail, des actes d'autorités civiles ou militaires, des pannes de courant, des virus informatiques ou d'autres événements échappant au contrôle raisonnable du Prestataire de services.

18.3 **Cession:** La Cliente ou le Client ne peut céder ni transférer le présent Contrat ou ses droits ou obligations contractuelles sans l'accord écrit du Prestataire de services. Le Prestataire de services n'est pas en droit de céder le présent Contrat sans en informer la Cliente ou le Client. Il peut toutefois librement céder l'intégralité de ses droits et obligations découlant du présent Contrat à une société de son groupe ou dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une restructuration d'entreprise ou de la vente de l'ensemble ou d'une partie essentielle de ses actifs, à condition que la partie qui lui succède s'engage à remplir les obligations contractuelles du Prestataire de services.

18.4 **Renonciation, voies de droit:** Le fait, pour une Partie, de ne pas faire appliquer une disposition du présent Contrat ne signifie pas qu'elle renonce à son droit de le faire à une date ultérieure. Si le Prestataire de services renonce à faire valoir des prétentions fondées sur une violation, cela ne constitue pas une renonciation à faire valoir une prétention en lien avec une violation ultérieure ou une autre disposition



contractuelle. Les voies de droit dont dispose le Prestataire de services en vertu d'une disposition contractuelle n'excluent pas d'autres voies de droit.

- 18.5 **Extinction des prétentions:** Les deux Parties conviennent qu'à l'exception des prétentions liées aux obligations d'indemnisation ci-dessus, toutes les prétentions découlant du présent Contrat ou en lien avec celui-ci doivent être exercées dans un délai de deux ans à compter de la date à laquelle le motif de réclamation est né.
- 18.6 **Clause salvatrice:** Les dispositions du présent Contrat s'appliquent dans toute la mesure que la loi permet. Si un tribunal ou une autorité compétente décide qu'une partie du présent Contrat est illicite, inapplicable ou invalide, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.
- 18.7 **Intégralité de l'accord:** Le présent Contrat, avec ses annexes, représente l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace tout accord antérieur entre les Parties (écrit ou oral) en lien avec son objet. L'ordre de priorité suivant est applicable en cas de contradiction ou d'incohérence entre les documents ci-dessous: (i) le Formulaire de commande, (ii) le Contrat de traitement de données en sous-traitance, (iii) le présent Contrat, (iv) les Conditions générales d'utilisation d'IncaMail. Si la Cliente ou le Client exige l'utilisation d'un bon de commande, aucune disposition de ce document ne remplace ni ne complète le présent Contrat et ses dispositions et conditions ne déploient aucun effet juridique.
- 18.8 **Communications, langue:** Les notifications, questions, résiliations et communications de toute nature doivent être faites en la forme écrite. La forme écrite simple (signature électronique simple) suffit pour les solutions numériques. Il convient d'utiliser l'adresse e-mail de contact que la Cliente ou le Client a indiqué dans le Formulaire de commande. Un délai est réputé respecté si la communication est envoyée ou remise le dernier jour du délai (horodatage pour un e-mail, cachet postal pour les envois par courrier, réception pour les remises en mains propres). Les communications au Prestataire de services doivent être adressées par e-mail à l'adresse [support@incamail.ch](mailto:support@incamail.ch). Une Partie ne doit pas tenter d'empêcher ou de retarder une communication à son attention en lien avec le présent Contrat.
- 18.9 Le présent Contrat est rédigé en allemand. Toutes les communications fondées sur le présent Contrat ou en lien avec celui-ci doivent être adressées en allemand. Le Prestataire de services peut mettre à disposition des traductions du présent Contrat ou d'autres dispositions ou directives en anglais, français et italien. Les traductions servent exclusivement à des fins d'information. En cas de divergences ou de contradictions entre une traduction et la version allemande, cette dernière prévaut.

## 19. DÉFINITIONS

Aux fins du présent Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:

**Administratrice ou Administrateur** désigne certains Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise et que la Cliente ou le Client désigne pour gérer les Services en son nom. Les Administratrices ou Administrateurs ont, selon les circonstances, la possibilité de surveiller, de limiter ou d'interrompre l'accès aux comptes dans le cadre de l'abonnement de la Cliente ou du Client.

**Société du groupe** désigne toute personne morale dont une Partie détient une participation directe ou indirecte de plus de 50% et la contrôle directement ou indirectement.

**Date d'activation du compte** désigne la date à laquelle la Cliente ou le Client confirme sa demande de souscription au moyen d'une vérification par e-mail.

**Date d'activation de l'abonnement** désigne la date à laquelle la durée de l'abonnement commence après l'expiration du délai de mise en place de 30 jours pour la Cliente ou le Client et une fois que la Cliente ou le Client a confirmé vouloir utiliser le service.

**Contrat** désigne le présent Contrat avec Clientes et Clients commerciaux, qui peut faire l'objet de modifications ponctuelles conformément à ses dispositions, ainsi que le Formulaire de commande applicable, les éventuelles dispositions spécifiques à une fonction, le Service Level Agreement et le Contrat de traitement de données en sous-traitance (le cas échéant).

**Société du groupe agréée** désigne les Sociétés du groupe de la Clientèle qui ont été annoncées au Prestataire de services et que ce dernier a reconnues aux fins d'utilisation des Services.

**Services bêta** désigne des produits et fonctions que le Prestataire de service a édités mais qui se trouvent encore en phase de test et d'évaluation.



**Utilisatrice ou Utilisateur que gère l'entreprise** désigne une personne physique, qu'il s'agisse d'un membre du personnel, d'une ou un partenaire d'affaires, d'une ou un mandataire d'une Cliente ou d'un Client, que la Cliente ou le Client a invitée et autorisée à utiliser les Services conformément au présent Contrat.

**Comptes utilisateurs que gère l'entreprise** désigne les comptes liés à l'abonnement de la Cliente ou du Client qui ont été créés pour les Utilisatrices et Utilisateurs que gère l'entreprise.

**Données personnelles de l'entreprise** désigne les données personnelles que le Prestataire de services gère pour le compte de la Clientèle dans le cadre de la fourniture des Services, comme indiqué à l'annexe 1 du Contrat de traitement de données en sous-traitance.

**Clientèle, resp. Cliente ou Client** désigne toute entreprise ou autorité qui a accès aux Services ou les utilise.

**Contenus clients** désigne tout message transmis électroniquement envoyé, téléchargé et/ou partagé à l'aide des Services.

**Partie divulgatrice** désigne une Partie qui divulgue des informations confidentielles à l'autre Partie.

**Dispositions spécifiques à certaines fonctions** désigne des dispositions supplémentaires applicables à certains services et fonctionnalités, disponibles sur le site web [www.incamail.com](http://www.incamail.com).

**Redevance** désigne l'ensemble des redevances applicables que paie la Cliente ou le Client au Prestataire de services pour accéder aux Services.

**Service gratuit** désigne toute version d'essai gratuite ou tout autre type d'offre restreinte permettant d'utiliser gratuitement les Services.

**Droits de propriété intellectuelle** désigne tous les droits, titres et intérêts sur tous les brevets, inventions, droits d'auteur, marques, noms de domaine, bases de données, secrets d'affaires, savoir-faire et tous les autres droits de propriété intellectuelle et/ou droits de propriété.

**Services de tiers** désigne les produits, applications, services, logiciels, réseaux, sites Internet, bases de données et informations de tiers auxquels un Service est relié ou que la Clientèle peut consulter ou activer en lien avec un Service.

**Composants open source** désigne les composants de tiers que le logiciel est susceptible de contenir et qui sont distribués sous une licence que la Free Software Foundation ([Informations Légales – IncaMail](#)) qualifie de licence de logiciel libre.

**Formulaire de commande** désigne toute commande que la Cliente ou le Client passe en ligne ou au moyen d'un document de commande et faisant référence au présent Contrat.

**Données personnelles** a la même signification que lui donnent la loi fédérale (suisse) sur la protection des données (LPD) et le règlement européen sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679).

**Partie destinataire** désigne la Partie qui reçoit des informations confidentielles de la part de l'autre Partie.

**Délai d'installation** désigne la période de 30 jours à compter de la confirmation de la commande de l'abonnement sélectionné, que la Cliente ou le Client doit mettre à profit pour configurer et tester le Service.

**Services** désigne tous les produits et services qui appartiennent au Prestataire de services et à ses tiers et qui sont proposés par ceux-ci, notamment les applications, sites web et technologies ou fonctions et logiciels associés, utilisés ou commandés au moyen d'un Formulaire de commande faisant référence au présent Contrat.

**Données de service** désigne les informations collectées par le Prestataire de services (et susceptibles de contenir des données personnelles) afin de pouvoir exploiter et fournir les Services.

**Durée de l'abonnement** désigne la période pour laquelle la Cliente ou le Client a accepté de s'abonner au Service.

**Logiciel** désigne le logiciel mis à disposition par le Prestataire de services (soit en téléchargement, soit en accès par l'intermédiaire du site web) qui permet à la Clientèle et aux différents Utilisateurs et





Utilisatrices que gère l'entreprise (le cas échéant) d'utiliser toutes les fonctionnalités liées au Service concerné.

**Sous-sous-traitante ou Sous-sous-traitant** désigne les organisations faisant partie du groupe du Prestataire de services et les prestataires de services autorisés à qui le Prestataire de services confie le traitement de Données de service lorsqu'il met ses Services à disposition.

**Suggestions** désigne tous les avis, idées, commentaires, souhaits d'amélioration, recommandations ou propositions que la Clientèle fait parvenir au Prestataire de services ou partage avec lui.

**Demande d'un tiers** désigne toute demande formulée par un tiers concernant l'utilisation des Services par une Utilisatrice ou un Utilisateur, y compris les Données de service.

**Utilisatrice ou Utilisateur** désigne toutes les personnes physiques qui utilisent les services du Prestataire de services ou y accèdent.



## ANNEXE 1

### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

La présente annexe 1 au contrat IncaMail avec Clientes et Clients commerciaux délimite la fourniture opérationnelle de services par le Prestataire de services et le paquet de support «Care» correspondant.

#### SERVICES EN EXPLOITATION NORMALE

Service Level Parameter	Valeurs cibles «Care»	Remarque
Horaire d'exploitation	24/7	À l'exception des fenêtres de maintenance annoncées à l'avance
Horaire de service	Lu – ve 08h00–17h00 (CET), à l'exception des jours fériés généraux en Suisse	En dehors de ces heures, se référer à l'horaire de permanence
Horaire de permanence	Complète l'horaire de service	
Horaire de support: <b>Support à la Clientèle commerciale</b>	Du lundi au vendredi: 08h00–17h00 (CET) par téléphone; 08h00–24h00 (CET) via notre site web: <a href="https://support.incamail.com/hc/requests/new">https://support.incamail.com/hc/requests/new</a> ou par e-mail: <a href="mailto:business@incamail.ch">business@incamail.ch</a> (à l'exception des jours fériés généraux en Suisse)	p. ex. en cas de problèmes d'expédition; connexion à IncaMail, etc.
Horaire de support: <b>Support aux destinataires</b>	Support avec rappel en cas de problèmes et sur envoi de questions sur notre site web: <a href="https://support.incamail.com/hc/requests/new">https://support.incamail.com/hc/requests/new</a> ou par e-mail: <a href="mailto:support@incamail.ch">support@incamail.ch</a> <b>Suisse et international:</b> Du lundi au vendredi: 07h00–17h00 (sauf jours fériés généraux) <b>Allemagne:</b> Du lundi au vendredi: 08h00–17h00 (sauf jours fériés nationaux)	p. ex. en cas de problèmes à l'ouverture d'un message IncaMail; mot de passe oublié, etc.
Disponibilité du système garantie	98,08% À l'exception des fenêtres de maintenance annoncées à l'avance	Période de mesure: une année civile
Fenêtres de maintenance annoncées à l'avance	Entre 00h15 et 07h00 (CET) ou le week-end Annonce préalable au moins 3 jours à l'avance	Conformément au catalogue de critères de l'OCEI-PCPP ( <i>ordonnance du 18 juin 2010 sur la communication électronique dans le cadre de procédures civiles et pénales et de procédures en matière de poursuite pour dettes et de faillite (OCEI-PCPP)</i> )



Service Level Parameter	Valeurs cibles «Care»	Remarque
Fenêtres de maintenance extraordinaires	Entrent dans le calcul de la disponibilité du système et sont annoncées le plus tôt possible.	
Délai de livraison	Première tentative de livraison dans les 12 heures suivant la réception du message pendant l'horaire d'exploitation. La durée maximale de la tentative de livraison est de 72 heures.	
Livraison	La livraison des messages dépend de différents facteurs externes (p. ex. adresse e-mail existante, disponibilité du système de messagerie destinataire, etc.) et ne peut être garantie.	
Statut du message	L'expéditeur ou l'expéditeur peut consulter l'état de la livraison (journal).	
Capacité de réception	EAI: Maximum 100 messages par Cliente ou Client et par minute. MGI: Maximum 100 messages par Cliente ou Client et par minute.	EAI = Enterprise Application Integration MGI = Mail Gateway Integration
Rapports	Rapports mensuels en option: Livraison de statistiques par compte utilisateur de la Cliente ou du Client Liste des comptes	La Cliente ou le Client peut en faire la demande. Liste des comptes = liste de toutes les adresses e-mail enregistrées dans le domaine de la Cliente ou du Client
Annonce préalable de nouvelles livraisons	La Cliente ou le Client annonce au Prestataire de service la livraison de 5 000 messages ou plus avec un préavis de trois jours ouvrables. Les livraisons périodiques ne doivent être annoncées qu'une seule fois, en indiquant leur fréquence.	Annonce à: <b>Suisse et international</b> par e-mail: <a href="mailto:support@incamail.ch">support@incamail.ch</a> <b>Allemagne:</b> <a href="mailto:support@incamail.de">support@incamail.de</a> Les annonces sont indispensables à la mise à disposition des capacités de support.

#### GESTION DES INCIDENTS

Service Level Parameter	Valeurs cibles	Remarque
Délais d'information	Si la réparation suite à l'incident dure plus longtemps que le délai de réparation défini, le Service le communique au moins deux heures avant l'expiration du délai de réparation. Des messages de mise à jour concernant les pannes sont envoyés toutes les huit heures jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.	
Recovery Point Objective / perte maximale de données	24 heures	
Délais de réparation	Valeur cible de 8 heures	



Service Level Parameter	Valeurs cibles	Remarque
Délais de réaction en cas d'incident	En présence de messages d'erreur: 120 minutes à compter de la réception du message pendant les heures de service	
Délais de réaction du support	Le deuxième jour ouvrable suivant	

#### DÉFINITIONS

Terme	Définition
<b>Horaire d'exploitation</b>	L'horaire d'exploitation est la période pendant laquelle le Prestataire de services exploite la solution (cf. également les horaires de support). L'horaire d'exploitation est de 7 x 24 heures.
<b>Horaire de service</b>	L'horaire de service représente la période pendant laquelle le Prestataire de services exploite la solution de manière proactive (l'horaire de service complète l'horaire de permanence, l'addition des deux représente l'horaire d'exploitation).
<b>Horaire de permanence</b>	L'horaire de permanence représente la période pendant laquelle le Service est assuré sur astreinte (l'horaire de permanence complète l'horaire de service, l'addition des deux représente l'horaire d'exploitation).
<b>Horaire de support</b>	L'horaire de support est la période pendant laquelle le Prestataire de services prend en charge et traite les communications par téléphone. Il n'est donc possible de recevoir des communications téléphoniques que pendant l'horaire de support.
<b>Disponibilité du système</b>	Le rapport entre la période pendant laquelle le système est opérationnel et l'horaire convenu. Le calcul de la disponibilité ne tient pas compte des fenêtres de maintenance annoncées.  Font exception les dérangements qui échappent à la sphère d'influence du Prestataire de services ou qui sont dus à un cas de force majeure. Le Prestataire de services ne peut pas non plus garantir la disponibilité d'Internet.  $\text{Disponibilité} = \frac{\text{temps total} - \text{temps de panne [hors fenêtre de maintenance]}}{\text{temps total}}$ Période de mesure: une année civile.
<b>Maintenance</b>	La fenêtre de maintenance est la période pendant laquelle des travaux techniques, orientés applications ou similaires sont exécutés sur le système, rendant ce dernier indisponible.  Les maintenances planifiées ou exécutées à court terme (p. ex. en raison de failles de sécurité signalées) sont sans influence sur le niveau de service.
<b>Délai de livraison</b>	Délai, à compter de la réception du message, pendant lequel le Prestataire de services effectue au moins une tentative de livraison.
<b>Livraison</b>	Englobe le processus de livraison des messages aux destinataires après leur réception.
<b>Statut du message</b>	Statut des différents messages.
<b>Capacité de réception</b>	Nombre de messages dont le Prestataire de services garantit la réception.
<b>Rapports</b>	Rapports que les Clientes et Clients commerciaux peuvent recevoir régulièrement.



Terme	Définition
<b>Nouvelle livraison</b>	Importante livraison client (à partir de 5 000 messages), qui n'a pas encore été annoncée.
<b>Délai d'information</b>	Si le délai de résolution est plus long que le délai de réparation, le Prestataire de services en fait part pendant le délai d'information, avant l'expiration de la durée cible.
<b>Recovery Point Objective (RPO):</b>	Perte maximale de données. Le RPO définit la durée maximale entre deux sauvegardes de données.
<b>Délai de réparation</b>	Le délai de réparation désigne le délai d'ici auquel le dérangement doit être éliminé. Il commence à courir une fois le délai de réaction échu.
<b>Délai de réaction à l'incident</b>	L'élimination du dérangement lié à l'incident commence pendant le délai de réaction à l'incident.
<b>Délai de réaction du support</b>	Une demande est traitée pour la première fois dans le délai de réaction du support.  Si une annonce est reçue en dehors de l'horaire de support, le délai de réaction commence à courir au début de l'horaire de support du jour ouvrable suivant.
<b>Période de mesure</b>	Le Prestataire de services détermine toujours la disponibilité à partir de l'année civile.
<b>Incident</b>	Constitue un incident toute interruption ou diminution non planifiée de la qualité d'un service. Les incidents sont détectés par monitoring ou peuvent être signalés à l'équipe de support.
<b>EAI</b>	Entreprise Application Integration désigne le type de connexion reliant une application spécialisée à IncaMail par l'intermédiaire d'une interface dans le but d'envoyer et de recevoir des messages IncaMail.
<b>MGI</b>	Mail Gateway Integration désigne le type de connexion reliant l'infrastructure e-mail d'une Cliente ou d'un Client à IncaMail par l'intermédiaire d'une liaison sécurisée (enforced TLS), dans le but d'envoyer et de recevoir des messages IncaMail.