

# IncaMail

## Conditions générales

### 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales IncaMail (ci-après CG IncaMail) règlent les rapports entre les clientes/clientes (ci-après la cliente/le client) et Poste CH Communication SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après la Poste) concernant l'utilisation de la prestation IncaMail Web-Interface et des prestations qui y sont liées (ci-après IncaMail). Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

Les CG IncaMail s'appliquent à l'utilisation privée et commerciale. Sont considérées comme des clientes/clientes également les personnes autorisées à utiliser IncaMail en vertu de contrats conclus entre un tiers (p. ex. l'employeur) et la Poste.

Avec chaque utilisation d'IncaMail, et notamment avec l'inscription, la cliente/le client accepte les CG IncaMail.

### 2. Description de la prestation

La description de la prestation actuellement en vigueur pour IncaMail peut être consultée sur [www.poste.ch/incamail](http://www.poste.ch/incamail).

### 3. Conditions de participation et d'utilisation

#### 3.1. Utilisation sans inscription

Sans inscription, il est possible, d'une part, de lire les messages IncaMail au moyen du code de sécurité et, d'autre part, d'envoyer des messages, par le biais d'une boîte aux lettres virtuelle, aux clientes/clientes IncaMail qui ont activé cette prestation. Avec la confirmation en ligne de la cliente/du client, le contrat conclu aux fins d'une utilisation sans inscription entre en vigueur sans autres formalités. Pendant une période de 180 jours à compter de la dernière utilisation, les clientes régulières/clientes réguliers ne doivent pas accepter une nouvelle fois les CG si celles-ci restent inchangées.

La Poste peut à tout moment étendre ou restreindre l'utilisation sans inscription, à condition que les modifications ou les différences, compte tenu des intérêts de la Poste, soient acceptables pour la cliente/le client.

#### 3.2. Utilisation avec inscription

Pour ouvrir un compte IncaMail et pouvoir ainsi utiliser IncaMail, la cliente/le client doit s'inscrire une seule fois auprès de la Poste, sur [www.incmail.com](http://www.incmail.com), en indiquant son adresse de courrier électronique et son adresse postale. La cliente/Le client recevra ensuite à son adresse e-mail un code d'activation au moyen duquel elle/il devra vérifier, vis-à-vis de la Poste, ses propres données dans un délai de 30 jours. La Poste peut renoncer à la vérification pour les clientes/clientes qui ont déjà fait l'objet d'un contrôle par d'autres moyens (p. ex. inscription SuisseID).

L'inscription en ligne représente une offre juridiquement contraignante de la cliente/du client de conclure un contrat d'utilisation d'IncaMail. Le contrat d'utilisation n'est réputé conclu qu'au moment de l'activation par la Poste du compte IncaMail. Auparavant, l'utilisatrice/l'utilisateur doit confirmer son compte client vis-à-vis de la Poste au moyen d'une vérification.

La Poste peut exceptionnellement autoriser des prestataires tiers à recevoir des inscriptions à IncaMail. La Poste garantit que les prestataires tiers autorisés ne disposent d'aucun accès au compte IncaMail de la cliente/du client. La liste des prestataires tiers autorisés peut être consultée sur [www.poste.ch/incamail](http://www.poste.ch/incamail).

La Poste se réserve le droit, sans indication de motifs, de refuser une demande d'inscription ou de n'octroyer qu'un accès restreint à IncaMail (p. ex. uniquement réception de messages).

#### 3.3. Informations des clientes/clientes

La cliente/Le client est tenu(e), lors de son inscription et de toute autre utilisation (p. ex. changement d'adresse), de fournir des informations complètes et véridiques, et de veiller à ce que toutes les informations soient toujours correctes et actuelles.

#### 3.4. Accès à IncaMail

##### 3.4.1. Généralités

L'accès à IncaMail se fait sur [www.incmail.com](http://www.incmail.com), auprès du Login Centre clientèle de la Poste (ci-après: Login Centre clientèle) sur [www.poste.ch](http://www.poste.ch) ou par le biais de l'application IncaMail de la Poste, après l'authentification réussie de la cliente/du client.

##### 3.4.2. Authentification, moyens d'accès

Les moyens d'accès (nom d'utilisateur, mot de passe) définis par la cliente/le client pour IncaMail sont nécessaires aux fins de l'authentification.

La Poste peut reconnaître d'autres moyens d'accès (p. ex. Login Centre clientèle, SuisseID, ID du canton de Genève, etc.). Leur utilisation a lieu conformément aux dispositions de l'offre concernée et n'est pas objet du présent contrat.

En particulier, l'utilisation du Login Centre clientèle n'est pas objet de la présente offre. Elle suppose notamment l'inscription de la cliente/du client au Login Centre clientèle et, partant, l'acceptation des conditions générales Login Centre clientèle (consultables sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg)).

##### 3.4.3. Devoir de diligence et responsabilité de la cliente/du client; exemption

La cliente/Le client est responsable de conserver avec soin ses moyens d'accès. Elle/Il est notamment tenu(e) de conserver

séparément le nom d'utilisateur et le mot de passe et de les protéger, ainsi que les appareils employés, contre toute utilisation abusive par des tiers. Si des tiers ont accès à son compte client, la cliente/le client doit répondre de leurs actions comme s'il s'agissait des siennes.

Si la cliente/le client a des raisons de penser qu'un tiers non autorisé connaît les moyens d'accès ou peut y avoir accès, elle/il doit immédiatement modifier son mot de passe ou en aviser la Poste.

La cliente/Le client s'engage, lors de l'utilisation d'IncaMail, à ne violer aucune obligation contractuelle ou légale et, en particulier, à n'envoyer aucun message au contenu illicite ou comportant des virus ou des spams.

La cliente/Le client répond des dommages causés à la Poste ou à des tiers par le contenu de messages électroniques qu'elle/il transmet avec IncaMail ou occasionnés par une utilisation d'IncaMail qui serait abusive, non conforme au contrat ou contraire à la loi.

Si, suite à une violation coupable des obligations susmentionnées de la part de la cliente/du client, des tiers font valoir des prétentions directement contre la Poste, la cliente/le client s'engage à indemniser intégralement la Poste, notamment pour ce qui est des frais de procès. La Poste informe la cliente/le client sans délai lorsque de telles prétentions sont formulées à son encontre.

### 3.5. Blocage de l'accès

La Poste est en droit de bloquer l'accès de la cliente/du client à IncaMail sans préavis et sans dédommagement si la cliente/le client ne respecte pas les présentes CG, si elle/s'il est en retard dans le paiement de ses factures ou si la sécurité globale du système n'est plus garantie.

La cliente/Le client peut faire bloquer son accès en tout temps en contactant le support officiel IncaMail de la Poste. Ce faisant, elle/il doit montrer de manière plausible qu'elle/il est l'ayant droit des adresses e-mail dont elle/il demande le blocage. Si, durant un certain temps, l'accès de la cliente/du client est bloqué en raison de circonstances échappant à son contrôle, la cliente/le client n'engage pas sa responsabilité concernant les paiements adressés à la Poste.

## 4. Prix et modes de paiement

### 4.1. Prix

Les prix et modèles de prix (Basic, Premium, etc.) publiés sur [www.poste.ch/incamail](http://www.poste.ch/incamail) s'appliquent à l'utilisation d'IncaMail. Toute modification de prix demeure réservée et fait l'objet d'une publication préalable.

La cliente/Le client supporte les coûts générés par les messages qui ne peuvent pas être distribués pour des raisons non imputables à la Poste (p. ex. faute de frappe dans l'adresse e-mail ou système de la/du destinataire non disponible).

### 4.2. Modes de paiement

La cliente/Le client peut choisir parmi les divers modes de paiement indiqués dans le cadre du processus de paiement.

L'utilisation de tels modes de paiement de la Poste ou de tiers a lieu conformément aux dispositions de l'offre concernée et n'est pas objet du présent contrat.

Pour les paiements par carte de crédit, la cliente/le client accepte que la Poste soit autorisée à céder ses créances à l'organisme de carte de crédit correspondant. Dans ce cas, les dispositions relatives au contrat de carte de crédit s'appliquent.

### 4.3. Retard de paiement

Lorsqu'une créance devient exigible, la débitrice/le débiteur est mis(e) en demeure par un rappel, à moins qu'aucun rappel ne soit requis aux fins de la mise en demeure. Les dispositions légales s'appliquent.

La cliente/Le client est tenu(e) de s'acquitter d'un montant forfaitaire de 20 francs pour le deuxième rappel et pour toute autre action de recouvrement subséquente. Demeurent réservés les éventuels frais supplémentaires (p. ex. frais de poursuite et de procès).

### 4.4. Compensation

La cliente/Le client n'est pas autorisé(e) à compenser les créances de la Poste avec d'éventuelles contre-créances.

### 4.5. Prise en charge des coûts par des tiers

L'utilisation par des clientes/clients autorisé(e)s à utiliser IncaMail en vertu de contrats conclus entre des tiers (p. ex. employeur) et la Poste est facturée aux tiers en question. En cas d'utilisation illicite d'IncaMail, la cliente/le client engage sa propre responsabilité pour tout dommage subi par la Poste.

## 5. Effet juridique et licéité des messages transmis électroniquement

Les indications spécifiées dans ce chapitre 5 ne sont ni contraignantes ni exhaustives. Il appartient exclusivement à la cliente/au client de s'informer en détail sur les effets juridiques et la licéité des messages transmis électroniquement dans chaque cas particulier.

Les effets juridiques des messages électroniques envoyés et reçus à travers IncaMail sont régis en l'espèce par les prescriptions légales, ainsi que la pratique des tribunaux et administrations de l'ordre juridique national compétent, de même que par les éventuelles conventions privées existantes.

L'utilisation d'IncaMail, notamment à des fins de respect des délais, se fait exclusivement aux risques et périls de la cliente/du client. S'agissant du respect des délais, il y a lieu de prendre en compte que des retards peuvent survenir en cas de transmission électronique.

### 5.1. Communication électronique des écrits avec les autorités en Suisse

En Suisse, IncaMail est une plateforme reconnue pour la notification sécurisée dans le cadre de procédures régies par le code de procédure civile suisse (CPC), la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (LP), le code de procédure

pénale suisse (CPP) et la loi fédérale sur la procédure administrative (PA). Les réglementations détaillées se trouvent dans les lois et dispositions d'exécution applicables.

Les adresses des autorités participantes sont publiées dans le répertoire de la Chancellerie fédérale ([www.ch.ch/fr/e-justice/](http://www.ch.ch/fr/e-justice/)).

La cliente/Le client est informé(e) qu'en règle générale (a) **seul le mode d'expédition IncaMail «Recommandé» est autorisé pour la communication valable d'écrits aux autorités au sens des lois citées et que** (b) les écrits doivent impérativement porter une signature électronique qualifiée au sens de la loi fédérale sur la signature électronique. D'autres conditions de validité peuvent être réglées dans les lois et dispositions d'exécution applicables.

Les produits permettant de générer des signatures électroniques qualifiées ne sont pas objet de la présente offre. La cliente/Le client peut obtenir les produits correspondants p. ex. sur [www.swissid.ch/fr/](http://www.swissid.ch/fr/).

## 5.2. Réserve du droit étranger

La cliente/Le client prend note que l'échange de données avec signature (qualifiée) et/ou chiffrées en dehors de la Suisse relève des systèmes juridiques étrangers et peut donc avoir des effets divergents, le cas échéant plus étendus ou moins étendus, par rapport au droit suisse. L'échange de messages chiffrés est en outre soumis, dans certains pays étrangers, à des restrictions légales.

## 6. Disponibilité d'IncaMail

La Poste veille à la disponibilité élevée de la plateforme IncaMail mais ne peut garantir sa disponibilité illimitée ou même définie. Si la cliente/le client envoie via IncaMail des communications assorties de délais, elle/il doit prendre les mesures nécessaires pour que ces délais puissent être respectés même en cas d'interruption du système.

De petits travaux de maintenance peuvent être réalisés à tout moment, sans préavis, en dehors des heures de bureau. Est considérée comme heures de bureau la période allant du lundi au vendredi entre 08h00 et 17h00 CET. La cliente/Le client est informé(e) des travaux de maintenance prévus, pour autant qu'il soit prévisible pour la Poste que l'interruption durera plus de trois heures.

## 7. Recours à des tiers

La Poste est habilitée en tout temps à recourir à des tiers pour l'exécution de ses prestations.

## 8. Garanties

La Poste garantit les caractéristiques suivantes pour les messages envoyés via IncaMail: intégrité, incontestabilité, confidentialité et authentification (informations complémentaires sur [www.post.ch/fr/espace-clients/services-en-ligne/incamail/info](http://www.post.ch/fr/espace-clients/services-en-ligne/incamail/info)).

La Poste garantit en outre que, pendant toute la durée du contrat, les messages envoyés via IncaMail pourront être déchiffrés pendant une période de 24 mois à compter de la date d'expédition. Dans la mesure où elle en informe la cliente/le client, la Poste peut rendre possible le déchiffrement au-delà de cette période ou peut, exceptionnellement, raccourcir cette période pour des raisons de sécurité.

## 9. Responsabilité de la Poste

Toute responsabilité de la Poste pour négligence légère est exclue. En cas de dommage subi par la cliente/le client, il lui est en outre remboursé tout au plus le prix qu'elle/il aurait dû payer pour l'envoi du message interrompu ou endommagé, conformément à la liste de prix.

Toute responsabilité est exclue envers les clientes/clients qui utilisent IncaMail sans inscription ou qui ne sont inscrit(e)s que pour la réception de messages.

Les dispositions des CG IncaMail n'excluent ou ne limitent en aucune manière l'(éventuelle) responsabilité d'une partie envers l'autre:

en cas de décès ou de dommage corporel; ou  
en cas d'escroquerie ou de tromperie astucieuse; ou  
en cas de situation dans laquelle la loi ne permet pas d'exclure ou de limiter la responsabilité, ou de tenter de le faire.

## 10. Renseignements à des tiers

La cliente/Le client peut se faire inscrire dans les répertoires «Répertoire eGov Suisse» et «Répertoire IncaMail Recommandé», et configurer les possibilités de recherches.

Les clientes/clients bénéficiant de solutions destinées à la clientèle commerciale peuvent vérifier avant l'envoi de messages IncaMail, grâce à l'option «Connector Member Only», si une adresse e-mail déterminée est enregistrée sur IncaMail. La cliente/Le client peut bloquer son/ses adresse(s) e-mail afin de la/les soustraire à de telles recherches.

Au surplus, aucun renseignement n'est fourni à des tiers, sauf si la Poste est tenue de renseigner en vertu de la loi ou sur injonction d'autorités agissant conformément au droit ou d'organes compétents en matière de poursuite pénale.

## 11. Protection des données

Lors du traitement des données, la Poste et les tiers auxquels elle a recours pour l'exécution de ses prestations se conforment à la loi fédérale sur la protection des données ainsi qu'au secret postal et au secret des télécommunications en vigueur en Suisse. La cliente/Le client est informé(e) que l'adresse de domicile qu'elle/il a saisie peut être communiquée à la/au destinataire d'un message en tant que partie intégrante du message ainsi que sur les justificatifs. Elle peut aussi être communiquée à l'expéditrice/l'expéditeur d'un message en tant que partie intégrante des justificatifs.

Le niveau de protection des données en Suisse a été confirmé comme adéquat par la Commission européenne. La condition à

un transfert des données conforme à la législation relative à la protection des données en provenance de l'Union européenne vers la Suisse, à savoir que l'ordre juridique applicable à la/au destinataire garantit un niveau de protection des données adéquat, est remplie.

## 12. Entrée en vigueur, durée et résiliation

Le contrat entre en vigueur comme décrit au chapitre 3.1 paragraphe 2 et au chapitre 3.2 paragraphe 2.

Le contrat d'utilisation d'IncaMail Basic est conclu pour une durée indéterminée. Il prend fin par résiliation dans le respect des échéances et délais suivants. La cliente/Le client peut résilier le contrat à tout moment, sans observer un délai de résiliation. La Poste observe un délai de résiliation de dix jours pour la fin d'un mois.

Le contrat d'utilisation d'IncaMail Premium prend fin sans résiliation à l'échéance du contrat. IncaMail Basic reste à disposition au-delà de la durée du contrat.

Toutes les relations contractuelles peuvent être résiliées en tout temps, avec effet immédiat, pour justes motifs.

La résiliation requiert la forme écrite (p. ex. via IncaMail). La suppression du compte IncaMail par la cliente/le client est considérée comme une résiliation.

## 13. Effets de la résiliation, extinction de la possibilité de déchiffrement

En cas de résiliation de la part de la cliente/du client ou de comportement de la cliente/du client justifiant une résiliation, une éventuelle durée résiduelle expire sans indemnisation.

Avec la fin du contrat, les possibilités d'accès au compte IncaMail et de déchiffrement des messages et des justificatifs expirent. De ce fait, il incombe à la cliente/au client de sauvegarder en continu les messages et les justificatifs déchiffrés dans son propre système.

## 14. Modification des CG IncaMail

La Poste se réserve le droit de modifier en tout temps les CG IncaMail. La nouvelle version est portée à la connaissance de la cliente/du client suffisamment tôt avant son entrée en vigueur; elle est en outre publiée sur les sites Internet de la Poste. Les CG IncaMail modifiées sont réputées acceptées si la cliente/le client ne s'y oppose pas par écrit (p. ex. via IncaMail) dans un délai d'un mois. Toute contestation vaut résiliation du contrat et entraîne automatiquement sa dissolution. La cliente/Le client est informé(e) de ces droits et de leurs conséquences lors de la communication de la modification.

Poste CH Communication SA [incamail@poste.ch](mailto:incamail@poste.ch)  
IncaMail [poste.ch/incamail](https://poste.ch/incamail)  
Wankdorffallee 4  
Case postale  
3030 Berne

## 15. For

Le for est Berne (Suisse).

En cas de litige concernant des contrats conclus avec des consommatrices/consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par la cliente/le client, et celui du domicile de la défenderesse/du défendeur lorsque l'action est intentée par la Poste. Sont considérés comme des contrats conclus avec les consommatrices/consommateurs les contrats que la cliente/le client conclut dans un but qui ne peut pas être attribué à son activité professionnelle ou commerciale.

Pour les clientes/clients dont le domicile ou le siège commercial se trouve à l'étranger, le for de la poursuite et le for exclusif pour toutes les procédures est Berne (Suisse).

## 16. Droit applicable

La relation contractuelle est exclusivement régie par le droit suisse, à l'exception de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

## 17. Forme de publication juridiquement valable

Les CG IncaMail juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur [www.incamail.com](http://www.incamail.com) ainsi que sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg).

## 18. Service à la clientèle IncaMail

Le service à la clientèle pour IncaMail se tient à disposition selon les informations sur [www.poste.ch/incamail](http://www.poste.ch/incamail).

Poste CH Communication SA, 06.2021, Version ROW en FR

