

Conditions générales Butler Service

- 1. Domaine d'application**

Les présentes conditions générales Butler Service (ci-après CG) règlent les relations commerciales entre les clientes et les clients (ci-après également la clientèle) et EDS Media AG (Bergstrasse 58, 8706 Meilen, Suisse ; ci-après EDS) en relation avec l'utilisation du Butler Service. Les désignations de personnes s'appliquent indifféremment à tous les sexes ainsi qu'à une pluralité de personnes. L'utilisation des services ePost / myKlara.ch de KLARA Business SA est soumise aux CGV de KLARA.
- 2. Conclusion du contrat**

Le contrat est en principe soumis à l'approbation d'EDS. Le contrat entre en vigueur avec la confirmation écrite d'EDS. EDS informe le client d'un éventuel refus, en règle générale dans les 5 jours ouvrables à compter de la date d'inscription.
- 3. Conditions de participation et d'utilisation**

L'utilisation du service Butler est destinée aux clients domiciliés en Suisse et présuppose une adresse postale valable en Suisse. Le service Butler ne peut être utilisé que si un ordre de réexpédition correspondant est en vigueur auprès de la Poste Suisse.
- 4. Description du service**
 - 4.1 En générale**

Le service Butler permet de recevoir des envois postaux physiques (lettres, magazines, journaux, petites marchandises jusqu'à 2 kg.) à une adresse postale centrale, de les gérer, de les scanner et de les transmettre dans les systèmes KLARA et KLARA ePost.
 - 4.2 EDS scanne le contenu des envois et le met à disposition sous forme électronique.** Le client peut alors décider de la suite à donner aux envois : par exemple, destruction ou réexpédition par voie postale (payante) à une adresse de livraison indiquée par le client. EDS n'appose pas de cachet de réception sur les envois. Les prestations et les fonctionnalités sont décrites en détail sur le site Internet d'EDS : www.edsmedia.ch/butler.
 - 4.3 Inscription**

L'inscription pour l'utilisation du service Butler se fait via la plateforme d'EDS et présuppose un enregistrement complet auprès de KLARA ou KLARA ePost ainsi qu'une redirection du courrier vers l'adresse EDS.
 - 4.4 Envois spéciaux**

La clientèle ne peut pas recevoir certains envois par le biais du service Butler, notamment (liste non exhaustive) : Les colis (plus de 2 kg), les envois contre remboursement (N), les envois en main propre (RMP), les envois taxés et ceux avec pénalités, les mandats de paiement ainsi que les actes de poursuite. EDS refusera d'accepter de tels envois. Les envois seront retournés. Il en va de même pour les envois internationaux similaires. EDS réexpédie les envois spéciaux à une adresse de distribution déterminée par le client. Les colis qui parviennent à EDS en raison d'un adressage direct ou d'un ordre de réexpédition mal saisi sont réexpédiés à l'adresse de livraison désignée par le client, moyennant des frais..
 - 4.5 Procuration et principes de livraison**

Le client autorise EDS à réceptionner pour lui tous les envois pouvant être reçus par le biais du service Butler, en particulier les lettres recommandées (R). EDS appose sa signature au nom du client pour tous les envois qui lui sont adressés. En ce qui concerne les effets juridiques de la réception, il est renvoyé aux chiffres 8 et 9..
 - 4.6 Heures d'ouverture**

Les envois sont traités, sauf les jours fériés, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, heure suisse. Sont considérés comme jours fériés : Nouvel An, Berchtoldstag, Vendredi saint, Lundi de Pâques, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1er mai, Solennité (canton de Berne), Fête nationale, Jour de Noël, Saint-Etienne, Une assistance par téléphone et par e-mail est à la disposition de la clientèle pendant les heures de bureau.
- 5. Obligations et prestations de la clientèle**
 - 5.1 Paiement**

Die Kundschaft ist für die fristgerechte Bezahlung der von der EDS in Rechnung gestellten Leistungen verantwortlich.
 - 5.2 Redirection d'adresse / Demande de réexpédition**

Le client est responsable de la redirection de ses envois par ordre de réexpédition auprès de la Poste CH SA à l'adresse d'EDS Media SA. La redirection est régie par les dispositions de la Poste Suisse et la prestation de service relève de la responsabilité de la Poste Suisse.
 - 5.3 Inscription à KLARA ou KLARA ePost**

Le client est tenu de s'inscrire à l'offre ePost auprès de KLARA Business SA.
 - 5.4 Mots de passe etc.**

Le client est tenu de conserver en toute sécurité ses mots de passe, codes d'identification, données de connexion, etc. et de ne les rendre accessibles à personne.
- 6. Prix et modalités de paiement**
 - 6.1 Prix**

L'utilisation du service Butler est payante. Le client prend en charge tous les frais liés à son abonnement. Les prix et les modèles de prix publiés sur www.edsmedia.ch/butler sont applicables.
 - 6.2 Facturation**

La première facture est envoyée au client à la fin du processus d'inscription et est payable immédiatement. Ensuite, les prestations fournies à la clientèle sont facturées mensuellement. La contribution à la facture est payable dans les 10 jours. La compensation de créances du client avec des prétentions d'EDS est exclue.. Si des prestataires tiers sont chargés du traitement des paiements, leurs conditions de vente s'appliquent.. Les éventuels rappels pour non-paiement sont facturés au client à raison de 20 francs par rappel, en plus des autres frais d'encaissement. Si le client est en retard de paiement, des intérêts moratoires sont dus. EDS se réserve le droit, après un rappel infructueux, de céder les montants non payés à une entreprise chargée de l'encaissement..
- 7. Effets juridiques du Butler Service**
 - 7.1** La clientèle est consciente que des effets juridiques peuvent être liés à la livraison et à la réception d'envois. Cela peut également s'appliquer à l'utilisation du service Butler et à la réception des envois par EDS. La détermination des effets juridiques est effectuée par la législation et la pratique des tribunaux. Elle se situe donc en dehors de la marge de manœuvre d'EDS. Le client est responsable de connaître les effets juridiques du mode de communication choisi (lettre physique, envoi via Butler-Sercive/ePost).
 - 7.2** En ce qui concerne le respect des délais, il convient de noter que des erreurs ou des retards peuvent se produire lors de l'envoi électronique. EDS n'assume aucune responsabilité quant au respect des délais. Le service est fourni au bénéfice et au risque du client.
- 8. Réserve du droit étranger**

Les effets juridiques décrits dans les présentes conditions générales sont basés sur le droit suisse.. Le client prend connaissance du fait que l'échange de données en dehors de la Suisse est soumis à des ordres juridiques étrangers et qu'il peut donc déployer des effets différents, éventuellement plus étendus ou moins étendus, que ceux prévus par le droit suisse. Il incombe au client de clarifier la situation à cet égard..

EDS Media AG
Bergstrasse 58
Postfach
8706 Meilen

Telefon +41 44 925 20 00
E-Mail butler@edsmedia.ch
www.edsmedia.ch



En particulier, EDS s'engage à respecter les principes suivants:

9. Disponibilité et interruptions

EDS met tout en œuvre pour que les envois soient transmis dans les délais et avec une qualité optimale. Toutefois, elle ne garantit pas un service ininterrompu, un service à un moment donné ou l'exhaustivité, l'authenticité et l'intégrité des données stockées ou transmises via son système ou internet.
Les interruptions pour la réparation de pannes, la réalisation de fenêtres de maintenance, l'introduction de nouvelles technologies, etc. seront brèves et, dans la mesure du possible, programmées pendant les périodes de faible trafic..

10. Suspension de la transmission

EDS est en droit de suspendre sans frais la transmission des envois de la clientèle par Butler Service si la clientèle enfreint les CGV, s'il existe un soupçon d'abus, si la sécurité du système n'est plus garantie ou si la clientèle est en retard dans le paiement des factures d'EDS.. Dans la mesure du possible, la suspension est communiquée au préalable à la clientèle. Dans les cas urgents, une communication ultérieure est effectuée. Le client peut demander la reprise de la transmission via butler@edsmidia.ch.

11. Conséquences de la suspension ou résiliation

Suspension

En cas de suspension, les envois ne sont plus transmis à la clientèle. EDS a le droit de conserver physiquement les envois pendant la suspension. En cas de reprise, les envois sont transmis au client sur son compte dans le cadre de l'abonnement convenu. Si la poursuite du contrat n'est pas acceptable ou si le client est toujours en retard, EDS résilie le contrat avec les conséquences décrites dans le paragraphe suivant..

Résiliation

En cas de résiliation, la transmission des envois est garantie jusqu'à la fin du contrat. Passé ce délai, la réception des envois postaux est refusée. Le client est lui-même responsable de l'annulation en temps voulu de la transmission du courrier à la Poste Suisse.
Si le client ne révoque pas l'ordre de réexpédition à la demande d'EDS, cette dernière est habilitée à révoquer l'ordre de réexpédition au nom du client auprès de la Poste CH SA.

12. Responsabilité

Toute responsabilité d'EDS pour des dommages causés par une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites autorisées par la loi..

EDS n'est pas responsable - dans la mesure où la loi le permet - en particulier des dommages indirects ou consécutifs, comme par exemple le manque à gagner, la perte de données, les envois endommagés ou perdus, les retards de livraison ou les dommages dus à des téléchargements.

EDS n'est pas responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers (p. ex. sous-traitants, fournisseurs, etc.) suite à une négligence légère ou moyenne.

EDS n'est pas responsable - dans la mesure où la loi le permet - des dommages résultant d'une utilisation de ses services contraire à la loi ou au contrat.

Sont réservés les droits découlant de la responsabilité du fait des produits ainsi que les dommages corporels.
Dans la mesure où la loi le permet, EDS n'est pas responsable des dommages dus à un cas de force majeure (p. ex. manque d'électricité) ou à des perturbations dues notamment à l'absence de connexion Internet, à des interventions illégales sur les installations et réseaux de télécommunication, à une surcharge du réseau, à l'obstruction volontaire des accès électroniques par des tiers ou à des interruptions. Les services de tiers ne font l'objet d'aucune assurance ou garantie quant à leur fiabilité, leur qualité, leur fonctionnement ou leur support. Le client est responsable des dommages causés à EDS ou à des tiers par l'utilisation abusive (contraire au contrat ou à la loi) du service Butler. Si des tiers font valoir des prétentions directement à l'encontre d'EDS, le client s'engage à dédommager intégralement EDS - dans la mesure où celle-ci n'a commis aucune faute ou seulement une faute légère. EDS informe immédiatement la clientèle lorsque de telles prétentions sont formulées.

13. Protection des données

EDS et les tiers auxquels elle fait appel pour la fourniture de ses prestations respectent la législation suisse sur la protection des données et le secret suisse des postes et des télécommunications lors du traitement des données.

Données produites et objectif du traitement:

EDS collecte, enregistre et traite les données nécessaires à la fourniture des services et à la gestion de la relation client. Si des données sont nécessaires pour les prestations de service, pour le déroulement et l'entretien de la relation avec le client, notamment pour garantir une qualité élevée des prestations de service, pour la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure ainsi que pour la facturation (données de la clientèle).

Utilisation et transmission des données :

Les données de la clientèle sont utilisées pour le déroulement des différents services et pour la communication avec la clientèle. Si des sous-traitants sont sollicités à cet effet, EDS veille à ce qu'ils utilisent les données exclusivement pour l'exécution de la prestation Butler Service. Les données sont analysées afin de concevoir et de développer le service Butler en fonction des besoins.

Les données de la clientèle ne sont pas transmises à des tiers. En cas de demande des autorités publiques (par ex. en cas de procédure pénale), les données nécessaires sont communiquées dans la mesure où la loi le prescrit et où EDS y est obligée. En outre, EDS peut traiter les données si ses intérêts juridiquement protégés sont en danger, notamment pour défendre ou faire valoir des droits. Par exemple, dans de tels cas, les données peuvent être communiquées à des prestataires de services de recouvrement.

Toutes les données de l'application sont exploitées et stockées sur des supports de données sécurisés en Suisse et dans l'Union européenne.

Sécurité des données:

Les données sont protégées contre tout traitement non autorisé par des mesures appropriées et organisationnelles. La transmission des données est cryptée.

Droit d'accès et suppression des données:

En cas de résiliation de l'abonnement, les données sont entièrement effacées après un délai de trois mois. Le client peut en outre demander à tout moment des renseignements sur les données traitées le concernant et exiger l'effacement complet de toutes les données après la fin du contrat. Les obligations légales contraaires demeurent réservées.

14. Durée et résiliation

14.1 La date de début est fixée lors du processus d'enregistrement. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

14.2 Un contrat avec abonnement mensuel peut être résilié à tout moment pour la fin du mois suivant la fin de la période de facturation en cours..

14.3 Un contrat avec abonnement annuel peut être résilié moyennant un préavis d'un mois avant la fin de la durée de l'abonnement.

14.4 La résiliation par le client se fait par voie électronique via la plateforme Butler Service ou par écrit par e-mail.

En cas de violation répétée des obligations contractuelles par le client, malgré un rappel d'EDS, ainsi que pour des raisons importantes, le contrat peut être résilié à tout moment avec effet immédiat..

15. Modification des CG

EDS peut à tout moment modifier les CGV ainsi que modifier ou suspendre le service. Sauf en cas d'urgence, les modifications des CGV sont communiquées au préalable de manière appropriée. Elles sont considérées comme acceptées si le client ne s'y oppose pas par écrit dans un délai de 30 jours. Une opposition entraîne automatiquement la résiliation immédiate du contrat.

16. Clause salvatrice

Si certaines dispositions des présentes conditions générales devaient être invalides, incomplètes ou illégales, ou si leur exécution devait s'avérer impossible, la validité des autres parties du contrat n'en serait pas affectée. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition en question par une disposition valide et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, pour autant que les dispositions relatives à la protection des consommateurs ne s'y opposent pas.

17. Droit applicable et juridiction

EDS Media AG
Bergstrasse 58
Postfach
8706 Meilen

Telefon +41 44 925 20 00
E-Mail butler@edsmidia.ch
www.edsmidia.ch



- 17.1 Le contrat est soumis au droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application des dispositions de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291) relatives aux conflits de lois est exclue..
- 17.2 Le lieu de juridiction est Berne. Les autres tribunaux (partiellement) obligatoires demeurent réservés (cf. en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs et consommatrices).
- 18. Recours à des tiers**
EDS peut à tout moment faire appel à des tiers pour fournir ses prestations..
- 19. Forme de publication légale**
Les CG, qui sont les seules à être juridiquement contraignantes et à faire partie intégrante du contrat, sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées à l'adresse www.edsmedia.ch/butler.
Dans certains cas, EDS peut remettre une version physique des CGV à la demande du client. Le client prend connaissance du fait qu'une version physique des CGV n'est qu'une illustration des CGV publiées sous forme électronique en vigueur à ce moment-là, qui sont seules juridiquement contraignantes, et qu'elle ne transmet une information juridiquement valable que tant qu'elle est conforme à la version électronique.

© EDS Media AG, Février 2023

EDS Media AG
Bergstrasse 58
Postfach
8706 Meilen

Telefon +41 44 925 20 00
E-Mail butler@edsmedia.ch
www.edsmedia.ch

