

Conditions générales My Local Services

1. Champ d'application et descriptif des prestations

1.1 Champ d'application et éléments du contrat

Les présentes conditions générales (CG) régissent la relation entre Poste CH SA (ci-après «la Poste») et ses clients et clientes (ci-après «le client») dans le cadre de l'utilisation des prestations de la plateforme «My Local Services» (ci-après «My Local Services»). Les présentes CG sont considérées comme acceptées dès lors que le client accède aux informations de My Local Services.

Lorsque des marchandises ou des prestations (ci-après «prestations») sont proposées par des tiers, le contrat du client est réputé conclu directement avec le prestataire concerné. Dans ces cas, la responsabilité de la Poste se limite à l'intermédiation de la transaction. Les offres des prestataires sont basées sur les conditions de vente et de livraison de ceux-ci. Sauf disposition contraire dans ces dernières, les règles définies ci-dessous s'appliquent à l'exécution des transactions.

Les présentes CG sont complétées par les CG «Login Centre clientèle», qui peuvent être consultées à l'adresse www.poste.ch/cg

1.2 Descriptif des prestations

My Local Services est une application et une plateforme web dédiée à l'intermédiation d'informations et de prestations dans toute la Suisse. Elle combine les prestations d'entreprises locales, de communes et de la Poste. Les offres et prestations des entreprises locales et des communes sont fournies par l'intermédiaire de la Poste. L'offre de My Local Services s'adresse aux clients domiciliés en Suisse. Les offres de la Poste ou d'autres prestataires ne peuvent être achetées par le client qu'une fois que celui-ci s'est inscrit et connecté à My Local Services. Des produits isolés peuvent également être achetés avec le statut d'utilisateur invité, et donc sans inscription. Les personnes âgées de moins de 18 ans et celles qui n'ont pas le plein exercice des droits civils certifient avoir l'accord de leur représentant légal pour conclure cet acte juridique.

L'utilisation de My Local Services est gratuite. Les offres payantes sont explicitement signalées comme telles.

2. Accès

Pour utiliser la plateforme My Local Services, le client peut s'inscrire via le «Login Centre clientèle» ou effectuer ses achats en tant qu'utilisateur invité. Le client s'engage, lors de son inscription et de l'utilisation de la plateforme, à fournir des renseignements véridiques et à les tenir à jour. Les ordres passés sous un compte déterminé sont attribués au client correspondant.

3. Conclusion de contrat et droit de révocation

3.1 Conclusion de contrat

Les offres publiées sur My Local Services sont sans engagement et ne sauraient constituer des offres contractuelles. Les commandes des clients sont considérées comme offres vis-à-vis des prestataires, respectivement de la Poste pour les produits postaux. La commande passée par le client est ferme.

Le contrat avec la Poste naît au moment de la réception de la confirmation d'ordre, respectivement de l'utilisation de la prestation par le client.

Pour les offres de tiers, le contrat entre le client et le vendeur est réputé conclu à l'instant où l'offre du client est acceptée par le vendeur. Dans ce cas, My Local Services transmet un e-mail aussi bien vendeur qu'au client comprenant tous les éléments essentiels de l'accord conclu (type et nombre de produits, prix, etc.). Dans ce cadre, la responsabilité de la Poste se limite à l'intermédiation de la transaction.

Les éventuelles modifications des offres après coup et la correction d'éventuelles erreurs restent réservées.

3.2 Droit de révocation

Les produits proposés à l'achat sur la plateforme My Local Services par des tiers sont par principe vendus avec un droit de retour de 14 jours. Les prestataires reprennent la marchandise dans ce délai pour autant qu'elle soit retournée inutilisée, complète et dans son emballage d'origine. Ne sont par principe pas repris les consommables, les articles d'hygiène et

cosmétiques, les médicaments, les compléments alimentaires, les aliments et les boissons. Le remboursement du prix d'achat (sans les frais d'envoi) est déclenché par le prestataire.

Dans le cas où la prestation commandée implique la réservation de ressources par le prestataire (p. ex. coiffeur, aide au ménage, etc.), la révocation doit avoir lieu au plus tard 24 heures avant la fourniture de la prestation, sans quoi le prix total est dû.

4. Contestations, responsabilité et garantie

Toute contestation doit être adressée immédiatement au fournisseur de la prestation. Les prestataires offrent une garantie de 2 ans sur leurs produits et prestations, à l'exception des biens de consommation, des pièces d'usure, des piles et des batteries rechargeables. La garantie légale s'applique sans restriction, indépendamment de la garantie du prestataire. Le délai de garantie court à compter du moment de la livraison. Etant donné l'absence de relation contractuelle entre le client et la Poste, celle-ci ne procède à aucune vérification matérielle des contestations.

5. Modalités de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont ceux indiqués sur My Local Services. Lorsque l'achat est réglé par des cartes de crédit ou de débit MasterCard ou Visa acceptées, les éventuelles annulations sont traitées via le même canal.

6. Transactions réglées par des moyens de paiement électroniques

Les transactions électroniques s'effectuent via les systèmes de la Poste ou via les auxiliaires mandatés par elle. Elle est responsable de la transaction électronique et de son traitement. Le client prend acte du fait que le commerçant cède la créance à la Poste. En contrepartie, la Poste s'engage à verser au commerçant la rémunération convenue.

7. Disponibilité

7.1 Disponibilité

La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue du login, des services en ligne et des fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu, la disponibilité du service à un moment déterminé ni l'intégralité, l'authenticité et l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet.

7.2 Interruptions

La Poste s'efforcera de limiter au maximum la durée des interruptions du service nécessaires, notamment, à la réparation des pannes, à l'exécution de fenêtres de maintenance et à la mise en place de nouvelles technologies et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible trafic.

8. Blocage de l'accès

La Poste peut à tout moment bloquer provisoirement ou définitivement l'accès du client à My Local Services si des indices concrets indiquent que, dans le cadre de l'utilisation de son compte, le client enfreint le droit en vigueur ou ses obligations énoncées dans les présentes CG et/ou les CG «Login Centre clientèle». Le blocage et son éventuelle levée sont notifiés au client par e-mail.

9. Responsabilité

9.1 Responsabilité de la Poste

Toute responsabilité de la Poste vis-à-vis du client ou de tiers concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat pour toute autre prestation liée à la prestation de My Local Services est exclue, à moins que celle-ci ne soit intentionnelle ou ne résulte d'une négligence grave. La Poste n'assume aucune responsabilité pour l'exactitude des données mises à disposition ni pour les dommages consécutifs, ou la perte de gain qui en résultent. La Poste n'assume également aucune responsabilité en cas de pannes éventuelles du login ou d'une prestation proposée.

La Poste ne répond pas des dommages résultant d'indications inexactes fournies par le client, ni de ceux survenant dans la sphère d'influence d'un tiers. La Poste décline notamment toute responsabilité concernant les SMS, MMS, e-mails ou envois postaux ne pouvant pas être distribués en raison de la saisie erronée d'un numéro de téléphone mobile, d'une adresse e-mail ou d'une adresse de domicile. Le cas échéant, le client n'est pas informé du fait que les messages n'ont pas pu être distribués. La Poste n'assume aucune responsabilité lorsqu'un opérateur de téléphonie mobile auquel des SMS/MMS sont envoyés pour transmission au client ne peut pas transmettre lesdits SMS/MMS à ce dernier.

9.2 Responsabilité du client

Le client répond envers la Poste des dommages résultant sous une forme ou une autre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles, à moins qu'il ne prouve n'avoir commis aucune faute.

Le client s'engage à libérer la Poste de toute prétention de tiers résultant d'une utilisation du login, des fonctions et des services en ligne non conforme au contrat, illicite ou abusive. Cette libération inclut également l'obligation de décharger intégralement la Poste de tous les frais de défense juridique (frais de justice et d'avocat).

10. Dispositions complémentaires

10.1 Recours à des tiers

La Poste peut confier à des tiers (p. ex. fournisseurs, sous-traitants, etc.) l'exécution de certaines prestations contractuelles. Les sociétés du groupe de La Poste Suisse SA ne sont pas considérées comme des tiers.

10.2 Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation devait être jugée comme invalide, illicite ou inexécutable en vertu du droit par un tribunal compétent ou une autorité compétente, la disposition concernée sera considérée comme ne relevant pas de la présente déclaration d'exclusion de responsabilité. La validité, la légitimité et le caractère exécutoire des dispositions restantes des présentes conditions générales au titre du droit applicable dans le pays concerné ou dans tout autre pays ne sauraient toutefois en être affectées.

10.3 Modification des conditions générales

La Poste se réserve le droit de modifier en tout temps les conditions générales. La nouvelle version sera publiée sur le site web de la Poste (www.poste.ch/cg) ainsi que sur www.mylocalservices.ch suffisamment tôt avant son entrée en vigueur. Les présentes conditions générales sont réputées acceptées à partir du moment où le client continue à se connecter à My Local Services et à utiliser ce service ou s'il n'émet pas de contestation par écrit dans un délai d'un mois.

10.4 Droit applicable

Le droit suisse est applicable à titre exclusif. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (RS 0.221.211.1) est exclue, tout comme les dispositions applicables aux conflits de lois de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291). Le for est Berne (Suisse). En cas de litige concernant des contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par le client et celui du domicile ou du siège du défendeur lorsque l'action est intentée par la Poste. Sont réputés être des contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur des prestations destinées à satisfaire les besoins personnels ou familiaux du client. Pour les 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.

10.5 Forme de publication juridiquement valable

Les CG juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur le site www.poste.ch/cg ainsi que sur www.mylocalservices.ch.

Sur demande du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Le client prend acte du fait que seules les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.