

# CONDITIONS D'UTILISATION CHATBOT/LIVE CHAT EN CO-NAVIGATION ET WHATSAPP

## 1. Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions d'utilisation relatives au chatbot/live chat en co-navigation et à WhatsApp (ci-après «conditions d'utilisation») régissent les relations d'affaires entre le client et Poste CH Réseau SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en lien avec l'assistance du client par les collaborateurs du Contact Center de la Poste au moyen du chatbot/live chat en co-navigation et du canal WhatsApp (ci-après «prestation»).
- 1.2 L'utilisation du canal WhatsApp est en outre soumise aux conditions d'utilisation les plus récentes de WhatsApp LLC, consultables sur <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea?eea=1>
- 1.3 Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

## 2. Description de la prestation

- 2.1 Le client peut accéder au chatbot chaque jour, 24 heures sur 24, pour poser des questions concernant Poste CH Réseau SA. Les réponses du chatbot sont données par une solution d'intelligence artificielle et n'émanent donc pas d'un être humain.
- 2.2 Le live chat offre aux clients la possibilité d'entrer en contact direct avec un collaborateur du Contact Center de la Poste via la fonction de chat.
- 2.3 En utilisant WhatsApp, le client peut communiquer avec des collaborateurs du Contact Center de la Poste par le biais d'un canal alternatif.
- 2.4 Pendant un live chat, la co-navigation permet au collaborateur du Contact Center de la Poste de voir uniquement le site Internet de la Poste ouvert par le client dans son navigateur, après que celui-ci a signifié son accord. Le collaborateur est ainsi en mesure d'apporter une assistance optimale au client, par exemple dans le cadre de l'utilisation des services en ligne de la Poste.

## 3. Étendue de l'utilisation et obligations de participation générales du client

- 3.1 Le client peut en principe accéder au chatbot chaque jour, 24 heures sur 24.
- 3.2 Le live chat et le canal WhatsApp sont généralement mis à la disposition du client du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00 et le samedi de 8h00 à 12h00. En dehors de ces horaires, les clients peuvent utiliser le formulaire de contact sur le site Internet de la Poste.
- 3.3 La nétiquette s'applique lors de l'utilisation des prestations.
- 3.4 Le client est seul responsable de toutes les informations qu'il fournit à la Poste lors de l'utilisation des prestations. Il est notamment tenu de ne divulguer aucune donnée sensible.

## 4. Droits de propriété et droits de propriété intellectuelle

- 4.1 Le client reconnaît que l'ensemble des contenus disponibles dans le cadre de la prestation, et en particulier ceux appartenant à des tiers, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de leurs détenteurs.
- 4.2 L'utilisation de la prestation et/ou la consultation, le téléchargement ou la copie de contenus ne confère aucun droit au client (droit d'utilisation, droit de propriété intellectuelle, etc.)

## 5. Disponibilité et interruptions

- 5.1 La Poste s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue de la prestation et de ses fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu, la disponibilité du service à un moment déterminé ou les services de tiers, ni l'exhaustivité, l'authenticité ou l'intégrité des données enregistrées ou transmises par son système ou par Internet.
- 5.2 La Poste s'efforce de limiter au maximum la durée des interruptions du service nécessaires à la réparation des pannes, à l'exécution de fenêtres de maintenance, à la mise en place de nouvelles technologies, etc. et de réaliser ces travaux autant que possible à des heures de faible affluence.

## 6. Assistance et point de contact

- 6.1 L'assistance relative aux prestations est fournie par le Contact Center de la Poste, qui est également le service de contact compétent pour répondre à toute question. Le Contact Center de la Poste est joignable du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00 et le samedi de 8h00 à 12h00 au numéro de téléphone 0848 888 888 ou par live chat et WhatsApp. En dehors de ces horaires, les clients peuvent utiliser le formulaire de contact sur le site Internet de la Poste.
- 6.2 En cas de questions concernant WhatsApp, il y a lieu de contacter l'assistance de WhatsApp LLC.

## 7. Responsabilité

- 7.1 La responsabilité de la Poste et des tiers auxquels elle a éventuellement recours est exclue dans la mesure où la loi le permet. Elle est expressément exclue notamment en ce qui concerne les dommages directs et indirects, les dommages consécutifs et le manque à gagner.
- 7.2 La Poste ne garantit pas l'exactitude, la précision, l'actualité, la fiabilité et l'exhaustivité des contenus et/ou de la prestation. Elle décline toute responsabilité quant aux préjudices matériels ou immatériels susceptibles de découler de l'accès à la prestation ou de son utilisation.
- 7.3 Par ailleurs, la Poste décline toute responsabilité en cas de dommage résultant d'une utilisation contraire à la loi ou au contrat de ses prestations ou des prestations de tiers, d'un cas de force majeure ou de perturbations d'ordre technique qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion Internet, d'interventions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, ou d'interruptions.

## 8. Protection des données

- 8.1 Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect de la législation en vigueur, en particulier de la législation sur la protection des données et de la loi sur la poste. Elle protège les données des clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
- 8.2 La Poste ne collecte, ne traite et n'enregistre des données personnelles que dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la fourniture des prestations, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à la facturation ainsi qu'au développement et au suivi de la relation client, notamment dans le but de garantir un service de qualité.
- 8.3 Le client accepte que la Poste analyse les conversations du chatbot dans le cadre de la fourniture de prestations afin d'améliorer en

continu sa prestation, et qu'elle les utilise à des fins d'entraînement du chatbot. Toute référence éventuelle à la personne du client est préalablement supprimée.

- 8.4 Si le client utilise le canal WhatsApp, cette utilisation est en outre soumise à la Politique de confidentialité de WhatsApp LLC dans sa version la plus récente, qui est consultable sur <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1&>
- 8.5 Le client utilise volontairement le canal WhatsApp et consent par conséquent au traitement des données avec et par le biais de WhatsApp. Le client engage une relation contractuelle séparée et il est client de WhatsApp pour ce qui concerne l'envoi de messages via WhatsApp.
- 8.6 La déclaration de protection des données disponible sur la page Internet [www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste, notamment sur les droits à l'information des personnes concernées dans le cadre du traitement de données.

#### **9. Recours à des tiers (sous-traitants)**

- 9.1 La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et il n'est pas autorisé à traiter les données dans un but personnel, ni sans mandat et instructions de la Poste, sous réserve de dispositions légales contraires. La Poste est tenue de procéder à une sélection, à une instruction et à un contrôle rigoureux des sous-traitants.
- 9.2 Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données chez le sous-traitant dans le pays de destination.

#### **10. Modification des conditions d'utilisation ou de l'offre de prestations**

- 10.1 La Poste se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation et de modifier ou mettre un terme à la prestation. Les modifications sont communiquées au préalable et d'une manière appropriée.

#### **11. Clause salvatrice**

- 11.1 Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation devait se révéler nulle, incomplète ou illicite, ou si son exécution devait être impossible, la validité des autres dispositions des conditions d'utilisation n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

#### **12. Droit applicable et for**

- 12.1 Les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, 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).
- 12.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clients non domiciliés en Suisse.