

# Conditions générales du portail PEAX pour les personnes physiques (CG)

2.0 applicables à partir du 1er juin 2016

## 1 Généralités

### 1.1 Le portail PEAX

The PEAX portal is designed to be a central The Le portail PEAX est conçu comme un portail central d'interaction. Il s'agit d'une plateforme Web sur laquelle les personnes, entreprises et d'autres organisations (écoles, services administratifs, etc. ci-après: «organisations») peuvent s'enregistrer. Les personnes enregistrées (ci-après: «utilisateurs privés»), identifiées par le biais d'une identité numérique (ci-après:«PEAX-ID») peuvent alors enregistrer leurs données de profil afin de réaliser des processus électroniques avec des entreprises et organisations, des fournisseurs de services Web (ci-après:«prestataires») et d'autres utilisateurs privés. L'offre de base gratuite de PEAX comprend une boîte aux lettres numérique permettant à l'utilisateur privé de recevoir divers types de documents via différents canaux, de transmettre soi-même des documents et, partant, de traiter les documents, de les archiver ou de démarrer une interaction (voir ch. 7.1 «La boîte aux lettres numérique PEAX»). La boîte aux lettres numérique comporte également une section «Factures», où les factures sont mises à disposition et préenregistrées automatiquement en tant qu'ordres de paiement. L'offre permet également de réaliser des paiements bancaires directement dans le portail PEAX (voir ch. 7.2 «Les paiements via PEAX»).

La plateforme PEAX est exploitée au sein d'un centre de calcul hautement sécurisé, bénéficiant de plusieurs certifications et conforme à la législation sur la protection des données. Par défaut, PEAX AG enregistre les données exclusivement en Suisse. Cet enregistrement est conforme tant aux directives qu'aux lois suisses et européennes (UE) applicables.

### 1.2 Conditions

Pour pouvoir s'enregistrer, les personnes privées doivent disposer d'une adresse e-mail valide. Afin de pouvoir activer et utiliser la boîte aux lettres numérique, il convient de disposer au minimum de l'ID-Level 1 de PEAX et de l'ID-Level 2 pour les paiements via PEAX. L'activation d'un ID-Level nécessite une adresse de domicile valable en Suisse. Le code d'activation correspondant est envoyé à cette adresse. L'utilisation de la boîte aux lettres numérique PEAX et des paiements via PEAX n'est possible qu'après la saisie du code d'activation. Le

site [peax.ch](http://peax.ch) ou le portail PEAX propose une description des différents ID-Levels.

## 2 Champ d'application

Les présentes CG s'appliquent dans le cadre d'un PEAX AG ou des tiers exploitent le portail PEAX. Avec l'autorisation de PEAX AG, les prestataires peuvent proposer leurs services aux utilisateurs privés sur le portail PEAX (ci-après: «services»). Dans un tel cas de figure, PEAX AG joue uniquement le rôle d'intermédiaire entre les prestataires et les utilisateurs privés, sans que cela entraîne la naissance d'un rapport juridique ou contractuel entre PEAX AG et l'utilisateur privé concerné.

## 3 Plateforme et transmission

PEAX AG ou des tiers exploitent le portail PEAX. Avec l'autorisation de PEAX AG, les prestataires peuvent proposer leurs services aux utilisateurs privés sur le portail PEAX (ci-après: «services»). Dans un tel cas de figure, PEAX AG joue uniquement le rôle d'intermédiaire entre les prestataires et les utilisateurs privés, sans que cela entraîne la naissance d'un rapport juridique ou contractuel entre PEAX AG et l'utilisateur privé concerné.

## 4 CG des prestataires

Lorsque PEAX AG joue le rôle d'intermédiaire entre les prestataires et les utilisateurs privés en mettant à leur disposition le portail PEAX en vue d'une interaction, les prestataires sont libres de définir leurs propres CG pour leurs services, qui doivent dès lors être acceptées pour l'utilisation des services. PEAX AG impose aux prestataires une utilisation minutieuse et conforme à la loi des données de profil des utilisateurs privés. En matière de protection des données, s'appliquent, dans ce cas, les dispositions sur la protection des données de PEAX AG et celles des prestataires (voir chiffre 10).

## 5 Enregistrement et responsabilité des utilisateurs privés

Afin que l'utilisateur privé puisse utiliser les services sur le portail, il doit au préalable s'enregistrer et créer un profil utilisateur. L'utilisateur privé est propriétaire de ses données de profil. A ce titre, il s'engage à fournir des données véridiques, en particulier concernant son identité, et à procéder à leur actualisation rapide en cas de modification

(c'est-à-dire à adapter les conditions de vie en changement ou déjà modifiées, etc.). L'utilisateur privé est responsable du caractère actuel et de l'exactitude de ses coordonnées, notamment de son adresse de domicile et de son adresse e-mail. Si l'utilisateur privé a recours à des services nécessitant un numéro de mobile, il en va de sa responsabilité d'indiquer un numéro valable. Si l'utilisateur privé ne peut pas être joint en raison de coordonnées ou de données de profil obsolètes ou incorrectes, il est tenu seul responsable des problèmes qui apparaissent et doit assumer la responsabilité éventuelle en découlant.

Si l'utilisateur privé utilise le service de paiement via PEAX, il est responsable de la communication d'informations valables sur son compte. Si un paiement s'avère impossible ou est rejeté en raison de données erronées, toute responsabilité et prise en charge des coûts par PEAX AG sont exclues. PEAX AG décline toute responsabilité en cas de données de profil et de coordonnées inexactes ou qui ne seraient plus exactes ou en cas de saisies erronées de l'utilisateur privé. L'indication intentionnelle de données de profil erronées est en outre considérée comme un abus au sens du chiffre 13. En utilisant le portail PEAX, l'utilisateur privé s'engage à consulter le portail chaque semaine et à lire et traiter les messages de sa boîte aux lettres numérique. Les documents enregistrés dans ladite boîte sont expressément considérés comme remis par PEAX AG lorsqu'ils sont archivés électroniquement dans la boîte aux lettres PEAX. A titre de mesures d'assistance, l'utilisateur reçoit une notification l'informant de la réception de documents dans sa boîte aux lettres numérique. PEAX AG ne peut être tenue responsable de la non-remise de la notification résultant de coordonnées erronées ou obsolètes ou d'autres motifs non imputables à PEAX AG, de l'arrivée de cette notification dans le dossier spams de l'utilisateur privé ou du fait que la notification ne soit ni ouverte ni lue. La notification ne dégage pas l'utilisateur privé de l'obligation et de la responsabilité de consulter régulièrement sa boîte aux lettres PEAX et de lire et traiter les messages qui s'y trouvent.

## 6 Configuration système, formats des documents et espace mémoire

L'utilisateur privé est seul responsable de la sélection et de l'utilisation des fonctions du portail PEAX. L'utilisateur privé est lui-même responsable des appareils à partir desquels il utilise le portail ainsi que de leur fonctionnement et de leur sécurité. Pour accéder au portail, il est possible d'utiliser les appareils disponibles dans le commerce, dotés des logiciels correspondants et à jour (en particulier iOS, Android et Windows). Si une app est disponible pour un système d'exploitation, elle peut être téléchargée dans l'app store correspondant. Pour

pouvoir utiliser le portail PEAX, l'utilisateur doit disposer d'une connexion Internet. Une connexion opérationnelle relève de la responsabilité de l'utilisateur privé et non de PEAX. Comme navigateurs, nous recommandons les dernières versions des programmes suivants: Internet Explorer/Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome ou Safari. Les fichiers livrés dans la boîte aux lettres numérique PEAX sont au format PDF/A. L'utilisateur privé peut charger des fichiers et documents dans la plupart des formats courants afin de les enregistrer et de les afficher. PEAX met à disposition un espace mémoire pour l'utilisation de la boîte aux lettres numérique et de la fonction de paiement via PEAX. L'espace mémoire attribué aux chargements de l'utilisateur est en principe illimité, mais il peut être payant à partir de 500 Mo (voir chiffre 14).

## 7 Les services PEAX

### 7.1 La boîte aux lettres numérique PEAX

#### 7.1.1 Généralités

Pour pouvoir utiliser la boîte aux lettres PEAX, il convient de disposer d'un profil utilisateur actif sur le portail PEAX et de mettre en place la boîte aux lettres PEAX pour ce profil. L'utilisateur privé déclare accepter que ses données de profil soient utilisées pour la mise en place et l'utilisation des fonctions de la boîte aux lettres qu'il aura sélectionnées. Pour toutes les entreprises et organisations dont il souhaite recevoir dans le portail PEAX (c.-à-d. la boîte aux lettres numérique PEAX) le courrier qu'il recevait jusqu'alors de manière physique, l'utilisateur privé doit initier une instruction d'expédition, par le biais de laquelle le PEAX-ID et l'adresse d'envoi personnelle PEAX sont transmis sans cryptage à l'entreprise ou à l'organisation sélectionnée. Dans cette optique, le portail PEAX met à disposition des ressources/outils appropriés. Si l'utilisateur privé souhaite recevoir dans sa boîte aux lettres PEAX le courrier qu'il recevait déjà sous forme électronique, il doit indiquer à l'entreprise expéditrice son adresse électronique PEAX. L'adresse électronique PEAX est générée automatiquement à l'ouverture du compte PEAX. Elle est créée et visible dans le profil. En acceptant les présentes CG, l'utilisateur privé accorde à PEAX AG un droit de représentation envers la poste (selon le chiffre 7.1.3). En qualité d'exploitant du centre de numérisation PEAX, PEAX AG est autorisée à recevoir, ouvrir et traiter tout le courrier, y compris les lettres recommandées, au nom de l'utilisateur privé. Les colis sont reçus et transmis, non ouverts, à l'adresse de domicile de l'utilisateur privé. Les coûts de réacheminement des colis ainsi que des frais de traitement sont alors facturés à l'utilisateur privé. En cas de remise du courrier via l'app de numérisation Scanning@Home et l'adresse électronique PEAX, il est nécessaire de

télécharger au préalable le logiciel correspondant ou d'utiliser l'adresse électronique PEAX.

#### 7.1.2 L'enveloppe PEAX

L'utilisateur privé peut placer son courrier (ouvert ou non) et d'autres documents dans une enveloppe PEAX et envoyer cette dernière au centre de numérisation. Les documents sont alors numérisés et remis dans sa boîte aux lettres PEAX.

Les enveloppes doivent uniquement être utilisées avec des lettres et documents au format papier. Tous les documents de l'enveloppe sont traités comme des feuilles volantes. Les documents peuvent être agrafés, mais ne doivent pas être reliés. Si, contrairement à cette directive, l'enveloppe renferme des documents reliés, ceux-ci sont défaits mécaniquement, les frais supplémentaires résultant de cette opération étant à la charge de l'utilisateur privé. L'enveloppe remplie peut afficher une épaisseur maximale de 2 cm et un poids de 500 g au maximum. L'utilisateur privé doit l'affranchir suffisamment. Il peut commander les enveloppes (payantes) sur le portail PEAX. Les documents destinés au centre de numérisation peuvent uniquement être envoyés dans ces enveloppes. Si l'utilisateur privé transmet à son adresse PEAX des documents envoyés à son adresse de domicile sans utiliser l'enveloppe dédiée, le service de numérisation est payant et facturé sur la base des tarifs appliqués par le centre de numérisation. Des frais de traitement de CHF 10,00 seront en outre facturés. Les enveloppes sont destinées uniquement à un usage privé.

#### 7.1.3 Pouvoir de représentation

##### 7.1.3.1 Entreprises et organisations désignées par l'utilisateur privé

Dans le cadre des présentes CG, PEAX AG est expressément autorisée à recevoir par voie électronique, directement ou indirectement, tous les documents de l'utilisateur privé de la part des entreprises et organisations pour lesquelles l'utilisateur privé a activé une instruction d'expédition. La décision de transmettre les documents directement par voie électronique dans le portail PEAX ou physiquement au centre de numérisation (pour leur traitement ultérieur et leur mise à disposition sur le portail PEAX au format électronique) relève de la décision de l'organisation correspondante.

##### 7.1.3.2 Courrier

Si une entreprise ou une organisation désignée par un utilisateur privé envoie physiquement ses documents au centre de numérisation, PEAX AG a le droit, dans le cadre des présentes CG, de représenter l'utilisateur privé vis-à-vis de la poste ou d'un autre service d'expédition (ci-après ensemble: «la poste») dans les cas suivants:

- réception de lettres ordinaires et recommandées envoyées au centre de numérisation;
- réception de colis envoyés au centre de numérisation (avec notification à l'utilisateur privé dans le portail PEAX).

L'utilisateur privé autorise expressément PEAX AG à ouvrir tout le courrier envoyé au centre de numérisation mandaté par PEAX, à le numériser au format PDF/A et à détruire les originaux après 30 jours. Si les envois postaux comportent des éléments non numérisables (cartes EC et cartes de crédit, cartes d'identité, actes officiels, papiers-valeurs, etc.), ces éléments sont envoyés automatiquement à l'adresse de domicile.

Si l'utilisateur privé souhaite se voir remettre un document original, il doit en faire la demande dans un délai de 30 jours, à l'aide de la fonction correspondante dans le portail PEAX. Une fois ce délai expiré, les documents sont irrévocablement détruits. Chaque année, l'utilisateur privé peut se faire envoyer gratuitement trois documents à son domicile. Au-delà de cette limite, la réexpédition est payante. Les brochures, catalogues, rapports de gestion, journaux et magazines ne sont ni numérisés ni affichés et ne sont pas réexpédiés automatiquement à l'adresse de domicile.

PEAX AG garantit le traitement du courrier au sein du centre de numérisation dans un délai de deux jours ouvrés après sa réception physique par la poste. PEAX AG ne répond toutefois pas des conséquences d'un retard éventuel de la mise à disposition, par voie électronique, du courrier dans la boîte aux lettres PEAX de l'utilisateur privé. Le processus au sein du centre de numérisation est hautement automatisé et obéit à des directives professionnelles. Les directives définies en matière de protection des données sont respectées.

#### 7.2 Données de profil

En activant sa boîte aux lettres PEAX, l'utilisateur privé consent à ce que PEAX AG accède à ses données de profil nécessaires à ladite boîte. Les données de profil sont utilisées exclusivement dans le cadre de l'exécution de la prestation de services en rapport avec la boîte aux lettres PEAX.

#### 7.3 Les paiements via PEAX

##### 7.3.1 Généralités

Les paiements via PEAX sont un autre service du portail PEAX. Le portail PEAX permet en effet d'exécuter directement dans le portail des ordres de paiement communiqués à PEAX ou saisis manuellement.

##### 7.3.2 Conditions préalables à l'utilisation

Pour pouvoir utiliser la fonction de paiement via PEAX, l'utilisateur privé doit disposer d'un compte bancaire ouvert auprès d'une banque suisse et de l'ID-Level 2. L'utilisation de services bancaires en

ligne personnels dans le portail PEAX nécessite en outre un contrat correspondant d'e-banking valable. L'utilisateur privé est responsable de l'établissement de la connexion et de l'accès aux services bancaires en ligne personnels. Pour pouvoir effectuer les paiements via PEAX AG selon le chiffre 7.3.4, il est possible de signer et transmettre une autorisation de débit en faveur de PEAX.

### 7.3.3 Exécution des paiements par le biais du service d'e-banking de l'utilisateur privé

Dans le portail PEAX, l'utilisateur privé établit une connexion avec son compte bancaire en ligne ouvert auprès d'une banque suisse. Les numéros de compte et de contrat permettant l'accès à la banque peuvent être enregistrés dans le portail PEAX. L'accès à la banque en ligne est en outre authentifiée à chaque paiement, selon la norme appliquée par la banque (généralement par SMS ou à l'aide d'un jeton spécifique). Les transactions sont sécurisées en conséquence à l'aide des mesures appliquées par la banque concernée.

### 7.3.4 Exécution des paiements par PEAX AG

Outre l'accès direct au service d'e-banking de l'utilisateur privé via le portail PEAX, il est également possible de transmettre les ordres de paiement à PEAX AG et d'autoriser leur exécution par prélèvement via recouvrement direct sans opposition. Le service s'applique aux paiements ordinaires en francs suisses à partir de la Suisse. Des frais de transaction et des frais de tiers, de même que des frais pour les paiements internationaux, peuvent être débités ou facturés à l'utilisateur privé. Les paiements sont réalisés selon les dates de valeur saisies, dans la mesure où l'ordre de paiement est transmis en temps voulu (au moins deux jours ouvrés bancaires avant) et correctement. L'utilisateur privé est tenu de surveiller et suivre ses paiements. Pour les paiements express, il convient d'utiliser le service personnel d'e-banking de la banque concernée.

Pour exécuter les paiements et garantir leur sécurité, PEAX AG peut consulter automatiquement les ordres de paiement transmis. Les informations sur les transactions ne sont ni analysées ni transmises.

#### 7.3.4.1 Liste blanche des bénéficiaires des paiements

PEAX AG tient à jour une liste blanche dynamique des bénéficiaires fiables. Si un paiement ordonné par l'utilisateur privé est destiné à un bénéficiaire qui ne figure pas sur la liste blanche, il peut être demandé à l'utilisateur privé, à des fins de sécurité, de confirmer une nouvelle fois le bénéficiaire par SMS ou via l'app Authenticator. Le paiement est alors déclenché uniquement après confirmation de cette question de sécurité par l'utilisateur privé dans un délai de deux minutes. En l'absence de confirmation, le paiement reste en suspens. Dans ce

cas, l'utilisateur privé doit demander une nouvelle fois un code de sécurité dans le portail PEAX ou traiter le paiement manuellement. L'utilisateur privé est tenu de s'assurer que son paiement a bien été effectué.

#### 7.3.4.2 Inexécution de l'ordre de paiement

Le paiement ne peut pas être exécuté ou conclu dans les cas suivants:

- si l'utilisateur privé et titulaire du compte ne dispose pas d'une provision suffisante sur le compte;
- si le montant viré est rejeté;
- en cas d'indications erronées ou manquantes concernant le compte.

Si la provision sur le compte est insuffisante, l'utilisateur privé en est informé. S'il verse la provision suffisante, le paiement est transmis automatiquement selon les règles applicables. Si l'utilisateur privé ne dispose pas de la provision nécessaire en temps voulu, le paiement n'est pas exécuté. L'utilisateur privé doit alors déclencher de nouveau le paiement dans son portail PEAX.

En cas de rejet d'un paiement, PEAX AG crédite le montant sur le compte de transaction PEAX pour l'utilisateur privé. Les frais éventuels encourus lors du remboursement en raison d'un bénéficiaire non valide peuvent être facturés à l'utilisateur privé.

#### 7.3.4.3 Le compte de transaction PEAX

L'utilisateur privé a la possibilité de verser sur ce compte un avoir pour réaliser des opérations de paiement. L'avoir disponible sur le compte de transaction n'est pas rémunéré. Si le solde est supérieur à CHF 5000,00 pendant plus de 180 jours et en l'absence de paiement à partir de ce compte pendant cette période, le montant excédentaire peut être viré à l'utilisateur privé. Si le compte de transaction présente un avoir inutilisé pendant plus d'un an, des frais de tenue de compte de CHF 20,00 par an peuvent être perçus jusqu'à ce que le solde soit égal à CHF 0,00. Par ailleurs, PEAX AG a le droit de faire don de l'avoir inutilisé à une organisation caritative après une période de dix ans sans opération de paiement et après avoir vainement tenté de contacter l'utilisateur privé.

### 7.3.5 PEAX Micro Money

A titre de récompense pour certaines actions dans le portail PEAX, l'utilisateur privé peut acquérir du Micro Money. L'avoir Micro Money est géré sur un compte séparé et ne peut être utilisé que pour le paiement de factures et des services PEAX. Le Micro Money n'est pas rémunéré et perd sa validité après deux ans en cas de non-utilisation.

### 7.3.6 Pouvoir de représentation

Lorsque l'utilisateur privé autorise PEAX AG à exécuter les paiements qu'il ordonne, PEAX AG joue uniquement le rôle d'intermédiaire. Elle reçoit

l'ordre de paiement de l'utilisateur privé et procède au débit par le biais de la banque de l'utilisateur privé. PEAX AG exécute uniquement les paiements ordonnés explicitement par l'utilisateur privé. PEAX AG a le droit de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des paiements (demander des précisions et exiger des approbations par exemple).

#### 7.3.7 Données de profil

Les données de la transaction ne sont pas ajoutées au profil de l'utilisateur privé. PEAX AG n'utilise pas les données des comptes et des transactions en vue de leur exploitation et ne les communique pas à des tiers. Les ordres de la justice et des autorités constituent une exception.

## 8 Aide, assistance, maintenance, feedback

### 8.1 Aide

Le portail PEAX propose différentes ressources aux utilisateurs privés afin d'expliquer l'utilisation des diverses fonctions.

### 8.2 Assistance

En cas de questions, de problèmes, de dérangements et de messages d'erreur techniques, l'utilisateur privé peut à tout moment demander assistance à l'aide du formulaire correspondant ou envoyer un message à [support@peax.ch](mailto:support@peax.ch). Ces demandes sont traitées le plus rapidement possible et clarifiées avec l'utilisateur privé.

### 8.3 Maintenance

Dans la mesure du possible, PEAX AG informe en temps voulu l'utilisateur privé des interruptions d'exploitation nécessaires pour remédier à des dérangements, effectuer des travaux de maintenance, mettre en place de nouvelles technologies, etc. Dans ce cas, PEAX AG fait en sorte que ces interruptions soient les plus brèves possibles et réalise les opérations nécessaires si possible pendant la nuit. Les modifications des services sont appliquées uniquement en cas de nécessité et communiquées de manière anticipée à l'utilisateur privé.

### 8.4 Feed-back

Les utilisateurs privés peuvent communiquer et échanger leur feedback et d'autres idées au sein de la communauté des utilisateurs. PEAX passe minutieusement en revue les suggestions et idées, qui sont intégrées dans le portail PEAX si leur évaluation venait à être positive.

## 9 Visibilité du profil et échange de données avec des utilisateurs et des non-utilisateurs

L'utilisateur privé peut être trouvé par les autres utilisateurs du portail à l'aide du prénom, du nom et de la localité (uniquement la ville ou la commune, sans adresse précise) et sa photo de profil est visible pour eux. S'il souhaite masquer son profil, il peut effectuer le paramétrage correspondant dans son profil. Dans le cadre de l'utilisation du portail PEAX, PEAX AG permet l'échange de données entre utilisateurs enregistrés et connectés sur la base d'un consentement mutuel. L'échange direct de données n'est possible que si deux utilisateurs privés ont au préalable accepté une mise en relation. En cas de demande de mise en relation avec une personne qui n'est pas un utilisateur de PEAX, cette personne reçoit par e-mail un lien lui permettant de s'enregistrer et de consulter ultérieurement le message reçu et, le cas échéant, des documents dans le portail PEAX. Pour des raisons de sécurité, les données et documents sont échangés uniquement par le biais du portail PEAX et peuvent être consultés seulement dans le portail PEAX. Si un non-utilisateur souhaite remettre à un utilisateur privé des données ou documents dans le portail PEAX (c.-à-d. dans la boîte aux lettres numérique), plusieurs possibilités s'offrent à lui: envoi par e-mail à l'adresse électronique PEAX de l'utilisateur privé concerné ou envoi par la poste, à l'adresse de PEAX (avec indication du PEAX-ID de l'utilisateur privé correspondant).

## 10 Protection des données

PEAX AG s'engage à respecter la législation suisse relative à la protection des données et en particulier les principes applicables au traitement des données (235.1 loi fédérale sur la protection des données), qui s'appuie sur l'art. 13 de la Constitution fédérale, relatif à la protection de la sphère privée. PEAX AG applique également les dispositions suisses en vigueur concernant le secret des postes et des télécommunications, le secret bancaire et le secret médical, les conventions contractuelles et les directives applicables au sein de la branche. Elle impose également à ses fournisseurs et partenaires l'application de ces dispositions.

Sans accord préalable de l'utilisateur privé, PEAX AG ne communique aucune information liée à l'utilisation ou à l'utilisateur ou aucune donnée de profil sur une base non anonymisée, que ce soit en Suisse ou à l'étranger. Les données de profil peuvent être mises à disposition de manière anonymisée en vue de permettre à des prestataires de services d'entrer en contact avec l'utilisateur privé. L'identité de l'utilisateur privé ne sera connue du prestataire que si l'utilisateur privé autorise, dans le cas d'espèce, un échange avec ledit prestataire.

PEAX AG ne consulte pas le contenu de la boîte aux lettres numérique PEAX de l'utilisateur privé, ni n'accède à son contenu. Il en est de même pour les contacts anonymes réalisés par les prestataires. Dans des cas motivés (par exemple demande d'assistance, erreurs système ou logicielles), l'assistance PEAX peut consulter et traiter les données concernées de profil et de transaction. PEAX est autorisée à afficher pour l'utilisateur privé des aides automatiques et des fonctions de rappel.

En ce qui concerne les données échangées avec des tiers et/ou enregistrées ou traitées par ces derniers dans le cadre de l'utilisation des services (services de PEAX ou de prestataires tiers), les tiers impliqués sont responsables de l'observation de la législation sur la protection des données. PEAX AG n'est pas propriétaire de ces données et, par conséquent, n'est pas responsable de leur protection.

## 11 Sécurité et sauvegarde des données

Le traitement des données dans le portail PEAX est toujours réalisé de manière cryptée. Si ce principe ne peut pas être appliqué pour des motifs techniques et/ou liés à des applications, l'utilisateur privé en est informé au préalable (dans le portail et/ou dans les CG).

PEAX AG sauvegarde soigneusement les données des utilisateurs privés, à intervalles réguliers. PEAX AG prend les mesures appropriées contre la perte des données en cas de panne du serveur ainsi que pour empêcher tout accès non autorisé, par des tiers, aux données des utilisateurs privés. PEAX AG vérifie l'absence de virus sur la plateforme de serveur. Elle protège les données d'accès de l'utilisateur privé enregistrées sur le serveur à l'aide de moyens appropriés conformes à l'état de la technique pour empêcher les accès non autorisés. PEAX AG ne peut être tenue responsable des pertes de données provoquées par des pannes du système, des coupures de courant ou d'autres pannes du centre de calcul. Le centre de calcul mandaté par PEAX dispose au minimum des certifications suivantes: certification Tier III, certificat SQS, certificat ISO 27001 (concernant la sécurité de l'information), certificat ISO 50001 (concernant l'efficacité énergétique).

## 12 Offres de tiers

Si des prestataires souhaitent proposer leurs services sur le portail PEAX, ils peuvent s'adresser à un groupe sélectionné d'utilisateurs privés par le biais d'une demande anonyme non personnalisée. Ces offres sont communiquées à l'utilisateur privé dans une section particulière.

La prise de contact se fonde sur des données anonymisées issues des profils d'utilisateur, que les prestataires peuvent utiliser pour un contact anonyme avec l'utilisateur privé conformément aux

conventions conclues avec PEAX AG. Sans l'accord de l'utilisateur privé, PEAX AG ne communique au prestataire de services aucune donnée le concernant de manière non anonymisée. Les demandes et offres ne comportent aucun contenu discriminatoire, pornographique ou de nature criminelle.

Si l'utilisateur privé souhaite recourir à un service, il lui est demandé s'il consent à divulguer ses données de contact au prestataire. En confirmant ainsi son intérêt pour l'offre, il communique au prestataire correspondant son identité et d'autres données de profil. Partant de cette base, le prestataire peut transmettre à l'utilisateur privé une offre détaillée et personnalisée. Si l'utilisateur privé entend bénéficier de l'offre, il en résulte la conclusion d'un contrat par le biais du portail PEAX.

Le prestataire s'engage à gérer les données des utilisateurs qu'il reçoit avec soin et conformément à la loi. Sur une base contractuelle, PEAX AG impose aux prestataires de respecter les directives de protection des données de PEAX AG en rapport avec les données des profils.

En cas de violation des directives par un prestataire, PEAX AG s'engage à prendre les mesures appropriées et, dans la mesure du nécessaire, à entamer des procédures judiciaires visant à supprimer les violations constatées, à empêcher d'autres violations et, le cas échéant, à faire valoir des dommages-intérêts à l'encontre du tiers contrevenant. Toutefois, PEAX AG ne peut pas garantir le respect des directives de protection des données et ne peut donc pas être tenue responsable par l'utilisateur privé concerné en cas de violations des directives.

## 13 Abus

En cas de soupçon d'abus ou d'abus avéré, PEAX AG se réserve le droit, à tout moment et sans devoir fournir un quelconque motif, de bloquer ou supprimer des profils utilisateurs. PEAX AG prend cette décision à sa seule discrétion et donne, en cas de doute, à l'utilisateur privé concerné la possibilité de faire part de sa position. Est notamment considéré comme abus toute communication intentionnelle de données de profil erronées. Pour se protéger contre de tels abus, PEAX AG utilise toutes les ressources juridiques nécessaires (dénonciation pénale, action en dommages-intérêts, etc.).

## 14 Coûts

L'enregistrement sur le portail PEAX, l'accès au portail et l'utilisation de la boîte aux lettres numériques sont gratuits pour l'utilisateur privé. Font exception les frais correspondant aux services suivants: acheminement de colis (voir chiffre 7.1.1) et réexpédition de plus de trois documents originaux qui ne sont pas envoyés automatiquement à l'adresse de domicile, mais demandés par

L'utilisateur privé dans le portail PEAX (voir chiffre 7.1.3.2). L'utilisateur doit en outre s'acquitter du prix des enveloppes de PEAX AG. Si l'utilisateur rempli excessivement l'enveloppe PEAX ou si l'enveloppe PEAX est insuffisamment affranchie, il se verra facturer les coûts en résultant par PEAX. Si l'utilisateur privé envoie à son adresse au centre de numérisation PEAX du courrier initialement destiné à son adresse de domicile sans utiliser d'enveloppe PEAX (voir chiffre 7.1.2), le traitement est payant. Des coûts supplémentaires sont également facturés en cas d'envoi de documents reliés, dont les pages doivent être séparées mécaniquement.

Font en outre exception les frais perçus par PEAX ou des tiers dans le trafic des paiements ou occasionnés dans le trafic des paiements (paiements à l'étranger par exemple), qui sont refacturés à l'utilisateur privé. Un espace mémoire de 500 Mo est mis à disposition gratuitement pour les chargements personnels (avec conservation des données en Suisse). Au-delà de ce seuil, il est possible d'appliquer un modèle dit «freemium». Il est en outre possible que l'utilisateur privé doive s'acquitter du coût d'autres services qui pourraient être ajoutés ultérieurement dans le portail PEAX s'il souhaite y recourir. Ces services font l'objet d'une notification anticipée systématique et n'affectent pas la structure des coûts des autres services. Concernant les coûts d'utilisation des services des prestataires externes, il y a lieu de prendre en compte les dispositions pertinentes de ces derniers.

## 15 Droits d'auteur et autres droits

Tous les droits relatifs aux contenus générés par l'utilisateur privé et à ses données de profil demeurent la propriété de l'utilisateur. Les réglementations dérogatoires entre l'utilisateur privé et les prestataires de services demeurent réservées. L'utilisateur privé donne à PEAX AG le droit de conserver ces données et de les utiliser dans le cadre des services souhaités. Tous les droits associés à l'utilisation et à l'exploitation du portail PEAX reviennent à PEAX AG si PEAX AG ne dispose pas déjà de ces droits.

## 16 Informations relatives au portail/ publicité

En utilisant le portail PEAX, l'utilisateur privé accepte que PEAX AG puisse lui envoyer, à tout moment, des informations en rapport avec le portail. PEAX AG n'envoie à l'utilisateur privé aucune publicité de tiers. Conformément aux directives de PEAX, les prestataires peuvent soumettre des offres anonymes à l'utilisateur privé avec l'accord de PEAX AG (voir chiffre 12). Ces offres sont communiquées à l'utilisateur privé dans une section particulière, de manière conforme à la protection des données. Seules sont admises les offres sérieuses et de qualité (du point de vue de PEAX AG).

## 17 Disponibilité du portail PEAX

PEAX AG a convenu une disponibilité optimale avec ses partenaires logiciels et matériels. Cependant, PEAX AG ne peut pas garantir que le portail puisse être utilisé à tout moment et sans interruption. La plateforme PEAX peut voir son fonctionnement interrompu et/ou l'accès à la plateforme peut être bloqué temporairement en raison d'un cas de force majeure ou à cause de motifs échappant au contrôle de PEAX AG (par exemple interruption ou absence de connexion Internet, panne dans un centre de calcul externe). Toute responsabilité de PEAX AG est alors exclue.

## 18 Disponibilité des services

PEAX AG a le droit de résilier à tout moment les contrats conclus avec des prestataires tiers et les services y afférents (c.-à-d. ne plus les rendre disponibles sur la plateforme PEAX). L'utilisateur ne peut aucunement prétendre à utiliser les services des prestataires à tout moment et sur le long terme. Néanmoins, en cas de suppression d'un service, il en est toujours informé au préalable et peut dès lors enregistrer en temps voulu les données et informations correspondantes à partir de son accès au portail.

## 19 Responsabilité

PEAX AG répond uniquement des dommages directs causés intentionnellement et par négligence grave à l'utilisateur privé en lien avec l'utilisation du portail PEAX, dans la mesure où les dommages ne sont pas causés par les services des prestataires, des cas de force majeure, des défaillances d'un centre de calcul externe ou au niveau du prestataire assurant la transmission des données. Comme PEAX AG joue uniquement le rôle d'intermédiaire concernant les services des prestataires, PEAX AG n'est pas responsable des contenus et prestations associés à ces services et elle n'en répond pas. Les prétentions résultant de violations contractuelles ou de violations du droit en rapport avec les services proposés par le biais du portail PEAX doivent être adressées directement au prestataire concerné. En principe, l'utilisateur privé est responsable de son compte PEAX et des interactions et transactions qui s'y déroulent. Les risques d'utilisation abusive relèvent de la responsabilité de l'utilisateur privé. L'utilisateur privé répond de tous les incidents causés par des personnes à qui il donne accès à son compte PEAX et des engagements qu'elles prennent. PEAX AG ne peut être tenue responsable des attaques de pirates informatiques visant le portail de l'utilisateur privé. L'accès au portail PEAX s'effectue via Internet. Il en résulte des risques connus par l'utilisateur privé ou pouvant être connus en appliquant la diligence nécessaire. L'utilisateur privé est tenu de s'informer de manière exhaustive

des risques de sécurité associés à l'utilisation d'Internet et de s'en protéger en conséquence. PEAX AG recommande des mises à jour régulières des logiciels et antivirus. L'utilisateur privé s'engage à accorder une attention toute particulière aux mots de passe, codes d'accès et informations utilisateur. PEAX AG ne peut être tenue responsable des abus en la matière. PEAX AG ne peut également être tenue responsable des chargements incomplets ou effectués sans la diligence nécessaire. L'utilisateur privé est responsable de l'exécution de ces opérations jusqu'à la confirmation de leur achèvement ou de la répétition du chargement si nécessaire.

Bien qu'elle prenne à cet égard les mesures appropriées et raisonnablement exigibles, PEAX AG ne peut ni garantir en tout temps le respect des délais, l'exhaustivité ou la disponibilité du portail PEAX, ni garantir que le portail PEAX est exempt de virus ou d'erreurs.

## 20 Résiliation/suppression du profil

L'utilisateur privé peut, à tout moment et sans préavis, résilier son enregistrement. Il peut réaliser cette opération dans le portail PEAX. L'utilisateur privé reçoit une confirmation de la résiliation. Pour supprimer un profil, l'utilisateur privé doit désactiver tous les abonnements postaux actifs mis en place auprès des entreprises et administrations. Par ailleurs, l'adresse de domicile doit être redéfinie en tant qu'adresse postale. La suppression d'un profil n'est effective qu'au bout d'un an, dans la mesure où le portail de l'utilisateur privé n'a reçu aucun courrier pendant cette année. Si le portail reçoit encore du courrier, l'utilisateur privé en est informé à l'aide d'un e-mail de notification. Il doit alors répéter manuellement le changement d'adresse pour les entreprises et administrations concernées. Ce n'est qu'après un an sans réception de courrier que le compte PEAX résilié est supprimé. Après la résiliation du rapport contractuel, toutes les données de l'utilisateur privé stockées chez PEAX AG sont supprimées si cette opération est admise sur le plan juridique et possible sur le plan technique au prix d'un travail raisonnable. Les données enregistrées pendant les sauvegardes ne sont pas supprimées ultérieurement. L'utilisateur privé est lui-même responsable de l'enregistrement, en dehors du portail PEAX, des données et documents qu'il souhaite conserver après la fin du contrat.

## 21 Modification des CG

PEAX AG se réserve le droit de modifier les dispositions des présentes CG et les autres conditions déterminantes pour le portail PEAX et son utilisation. Ces modifications sont communiquées de manière appropriée à l'utilisateur privé, au moins 60 jours avant leur entrée en vigueur, et sont considérées comme acceptées si l'utilisateur

privé ne procède pas à une résiliation avant l'entrée en vigueur des modifications en demandant la suppression de son profil à PEAX AG.

## 22 Interdiction de contenus pornographiques et à caractère criminel

Les utilisateurs de PEAX ont l'interdiction formelle d'échanger, par le biais du portail, ou de charger sur le portail lui-même des contenus pornographiques, racistes ou criminels. Toute infraction est punissable et, le cas échéant, sanctionnée par le biais d'autres moyens juridiques.

## 23 Dispositions finales

Si des dispositions des présentes CG devaient être ou devenir lacunaires, non valides ou nulles, les autres dispositions des CG demeureraient applicables. PEAX AG comble les lacunes éventuelles ou remplace les dispositions non valides ou nulles par des clauses valides et applicables se rapprochant au mieux de l'objectif économique et juridique recherché par les dispositions non valides ou nulles. Le présent rapport contractuel entre PEAX AG et l'utilisateur privé est soumis exclusivement au droit suisse. En cas de litiges résultant du présent rapport contractuel, le for exclusif est au siège de PEAX AG.