

CONDITIONS GÉNÉRALES

De la société KünzlerBachmann Directmarketing AG

1. Champ d'application des CG

Les conditions générales (CG) de la société KünzlerBachmann Directmarketing AG (KBDM) reposent sur le droit suisse.

Les modifications ou conventions annexes ne sont valables que si elles sont confirmées par écrit par KBDM.

Les présentes CG sont valables pour une durée indéterminée, à moins d'avoir été modifiées par les parties dans le cadre d'un accord écrit.

Les dispositions du Code suisse des obligations (CO) ainsi que les autres lois et ordonnances suisses sont applicables par ailleurs.

Si une disposition du présent contrat s'avère caduque ou si le contrat présente une lacune, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. En lieu et place des dispositions caduques, il est convenu d'une clause valable dès le départ qui se rapproche le plus possible économiquement de celle voulue par les parties ; il en est de même en cas de lacune.

Les présentes CG constituent une partie intégrante du rapport contractuel entre KBDM et le client. Si les CG du client sont contraires à celles de KBDM, ces dernières priment. Les CG du client n'engagent pas KBDM, même si elles n'ont pas été expressément rejetées.

2. Prestations de KBDM

Les prestations de KBDM comprennent pour l'essentiel la fourniture de données, l'envoi de mailings (y c. informations électroniques), le routage ainsi que des prestations informatiques et de services dans le domaine du marketing direct (ci-après «prestations»). La confirmation de commande est exclusivement déterminante en ce qui concerne le volume concret et l'exécution de la prestation de KBDM.

3. Protection des données

KBDM entretient un système de gestion de la protection des données selon le label de qualité de protection des données GoodPriv@cy. Ce système de gestion assure en général le respect de la loi sur la protection des données (LPD), de l'ordonnance sur la protection des données (OPDo), du code éthique de SDV Association pour le marketing de dialogue en Suisse, et notamment le traitement fiduciaire des données de clients et de consommateurs.

Nous signalons à nos clients qu'en commandant des données à caractère personnel, ils deviennent responsables du traitement au sens de la LPD concernant ces données. Cela peut aussi être le cas lorsque les données sont entièrement traitées par KBDM, par exemple en cas de production de publipostages. Le traitement des données par le client / responsable du traitement doit par conséquent correspondre aux dispositions de protection des données en vigueur, notamment LPD/OPDo et LCD. Der client / responsable du traitement doit par exemple en cas d'acquisition indirecte remplir ses obligations d'information. En outre, le client / responsable du traitement est tenu par exemple de s'assurer de la licéité du traitement et de l'utilisation données, y compris la création de la transparence requise et l'exécution des droits légaux des personnes concernées (par ex. accès, rectification ou effacement) selon les dispositions légales applicables. En cas de télémarketing, il faut également tenir compte de l'astérisque, et les données ne peuvent être utilisées pour de la publicité interdite, respectivement de la publicité pour des produits illicites. Ces énumérations ne sont pas exhaustives. Si KBDM traite ces données ultérieurement pour le compte du responsable du traitement, la sous-traitance au sens de la LPD peut normalement être admise. Dans ce cas, il incombe au client de régler la sous-traitance selon les exigences de la LPD. La section ci-après «Sous-traitance» est censée lui servir de soutien.

4. Sous-traitance par KBDM

En cas de sous-traitance par KBDM, les dispositions ci-après s'appliquent (les détails individuels sur la sous-traitance sont régis par les offres, confirmations de mandats ou contrats individuels correspondants).

Quels sont les droits et obligations du responsable du traitement?

- Le responsable du traitement doit évaluer la licéité du traitement et défendre les droits des personnes concernées.
- Les modifications de l'objet et de la nature du traitement sont convenues en commun par le responsable du traitement et KBDM et fixées par écrit («par écrit» comprend l'e-mail).
- Le responsable du traitement doit donner les mandats, mandats partiels et instructions par écrit, ou confirmer les instructions orales par écrit.
- Le responsable du traitement peut, avant le début du traitement et par la suite, s'assurer régulièrement de manière appropriée du respect des

mesures techniques et organisationnelles prises par KBDM, ainsi que des directives et obligations stipulées ici.

- Le responsable du traitement doit informer KBDM immédiatement lorsqu'il constate des erreurs ou des irrégularités lors de l'examen des résultats du mandat.
- Le responsable du traitement est tenu de traiter confidentiellement toutes les connaissances de secrets d'affaires et de mesures de sécurité des données de KBDM acquises dans le cadre du rapport contractuel (cette obligation subsiste également après la fin de ce contrat).

Quelles sont les directives et obligations de KBDM comme sous-traitante?

- KBDM ne traite les données personnelles que selon l'instruction documentée du responsable du traitement; elles ne sont notamment pas utilisées pour d'autres finalités ou à des fins propres.
- KBDM ne divulgue les données personnelles dans un État tiers que si les conditions juridiques y relatives sont remplies (par ex. décision d'adéquation ou clauses types de protection des données). Si la divulgation a lieu sur instruction du responsable du traitement, il incombe à celui-ci de veiller au respect des directives légales.
- KBDM engage les personnes autorisées et chargées du traitement à la confidentialité.
- KBDM garantit la sécurité des données et prend à cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées selon l'état actuel de la technique.
- KBDM déclare les violations de la sécurité des données directement au responsable du traitement.
- Au besoin et contre rémunération, KBDM soutient le responsable du traitement dans les tâches suivantes:
 - exécution des droits des personnes concernées (par ex. droit d'accès);
 - sécurité du traitement;
 - déclaration des violations de la protection des données à caractère personnel aux autorités compétentes (par ex. PFPDT);
 - information d'une personne concernée par une violation de la protection de données à caractère personnel;
 - analyse d'impact relative à la protection des données AIPD;
 - consultation préalable des autorités compétentes (par ex. PFPDT) lorsque cela résulte d'une analyse d'impact relative à la protection des données.
- Au plus tôt trois mois après la fin du mandat, KBDM doit effacer les données du mandat sur instruction du responsable du traitement. Elle peut notamment stocker les données du mandat selon les processus usuels et appropriés dans des systèmes d'archivage et de sauvegarde non utilisés productivement.
- Sur demande, KBDM fournit au responsable du traitement des informations concernant la preuve du respect de ses obligations (cela s'applique également aux éventuels sous-traitants ultérieurs). La preuve nécessaire est définie au cas par cas, d'entente entre les deux parties.
- KBDM permet des contrôles et inspections à travers un tiers mandaté par le responsable du traitement et y contribue (il en va de même pour les éventuels sous-traitants ultérieurs).
- KBDM informe le responsable du traitement lorsqu'il est présumé qu'une instruction de ce dernier n'est pas conforme à la protection des données.

Comment le recours à des sous-traitants ultérieurs est-il réglementé?

Si KBDM souhaite engager plus de sous-traitants ultérieurs pour le traitement des données personnelles, elle demande à cet effet l'approbation du responsable du traitement. Dans ce cas, KBDM engage le sous-traitant ultérieur par un contrat, tout comme le responsable du traitement le fait avec KBDM. Celle-ci répond des prestations du sous-traitant ultérieur comme des siennes propres.

Un sous-traitant ultérieur n'est mandaté dans un État tiers que si les conditions juridiques y relatives sont remplies (par ex. décision d'adéquation ou clauses types de protection des données).

Microsoft est un sous-traitant ultérieur permanent de KBDM, par exemple à travers les services de nuage MS Teams, Sharepoint ou PowerBI. Les données du responsable du traitement peuvent donc être traitées sur les serveurs de Microsoft. La société Mailprofiler Development s.r.o. (CZ), filiale du sous-traitant, est également un sous-traitant permanent dans le domaine des services informatiques (développement et hébergement de solutions logicielles). D'autres sous-traitants ultérieurs sont mentionnés ou liés dans l'offre, respectivement dans le contrat individuel ou la confirmation de mandat,

lorsqu'ils sont connus au moment de la conclusion du contrat. Ils sont réputés approuvés lors de l'attribution du mandat.

S'il y a lieu d'engager d'autres sous-traitants ultérieurs par la suite, KBDM les désigne au responsable du traitement par écrit (nom, adresse et nature du traitement). Le responsable du traitement ne peut refuser son consentement que pour de justes motifs. Celui-ci peut aussi être donné par e-mail.

5. Qualité

KBDM gère un système de gestion de la qualité conformément à la norme ISO 9001:2008. Ce système de gestion garantit le respect de nos propres standards de qualité ainsi qu'une amélioration constante de notre part. L'orientation vers la clientèle est au centre de notre politique de qualité.

6. Fourniture de données

a) Types possibles de fourniture de données

Si des données sont acquises aux fins d'utilisation unique dans le cadre d'une action de marketing déterminée (notamment mailing adressé), nous parlons de **location de données / données de location**.

Si des données sont acquises aux fins d'utilisation sur une période limitée, nous parlons de **licence de données / données de licence**. Normalement, une licence est conclue sur une période prolongée. En cas de résiliation du contrat de licence, les données doivent être effacées de tous les systèmes du client.

Si des données sont acquises aux fins d'utilisation sur une période illimitée, nous parlons d'achat de données / de données d'achat.

L'étendue et la nature de la fourniture de données sont définies fermement dans chaque offre / confirmation de commande. Les termes susmentionnés servent uniquement à mieux comprendre les présentes CG. L'envoi de messages publicitaires électroniques est régi par le ch. 7(d).

b) Utilisation des données fournies par nous

Pour tous les types de fourniture de données, les données sont remises exclusivement aux fins d'usage privé par le client. Toute remise à titre onéreux ou gratuit à des tiers, notamment la location, la vente et la concession d'une licence, est interdite.

En outre, les données de location ne peuvent être utilisées qu'une fois. Elles sont destinées exclusivement à l'expédition d'un envoi publicitaire particulier, **sauf accord écrit exprès conclu avec KBDM concernant une utilisation multiple**. Tout traitement tel que reproduction, transcription, copie, photocopie ou enregistrement sur un support de données est interdit. Il est dès lors défendu au client de comparer ses propres données déjà disponibles avec les données fournies par KBDM afin d'enregistrer, de mémoriser ou d'utiliser des caractéristiques qui ne sont pas encore connues ou complètent les informations, à moins que KBDM n'y donne son consentement exprès par écrit. Indépendamment d'une faute de sa part, le client est tenu, en cas d'infraction aux présentes dispositions, en sus du paiement d'une peine conventionnelle de **10 fois le montant de la facture**, à la réparation de tout dommage allant au-delà.

D'autres démarches et mesures judiciaires demeurent réservées en cas d'utilisation contraire au contrat des données fournies.

Aux fins de protection contre l'utilisation contraire au contrat des données fournies et de contrôle de celle-ci (notamment adresses de contrôle), des données de contrôle peuvent être ajoutées à la livraison.

Si le client ne procède pas lui-même au traitement des données, il doit obtenir l'accord de KBDM à cet effet. En outre, il doit communiquer les présentes CG à son mandataire et lui en demander une reconnaissance écrite. Il est tenu de veiller au respect des présentes dispositions par le client final. Le client répond aussi envers KBDM d'une utilisation conforme au contrat par le mandataire ; il est de plus tenu de verser le montant de la peine conventionnelle mentionnée ci-dessus si le mandataire ou le client final ne respecte pas les restrictions d'utilisation visées au présent article.

Si la banque de données n'est pas fournie au client sous forme imprimée mais sous forme de fichier informatique de données, celui-ci est tenu de procéder ou de faire procéder à l'impression dans un délai de 6 mois. A l'expiration de ce délai, les fichiers de données doivent être immédiatement supprimés. S'il est convenu d'une utilisation multiple, le délai d'utilisation est fixé séparément. **Si les données font l'objet d'un contrat de location, le droit de résiliation (art. 258 en relation avec l'art. 107 CO) et le droit de réduire le prix (art. 259d CO) sont exclus. La présente disposition s'applique aussi dans les cas concernant les adresses fournies conformément au ch. 9 des présentes CG.**

c) Remise d'adresses à des list brokers et intermédiaires

Si le client est un list broker ou un intermédiaire, les données lui sont remises pour la livraison **unique** d'un client final. Le list broker ou l'intermédiaire doit communiquer les présentes CG à son client final et en obtenir une reconnaissance écrite. Il est tenu de veiller au respect des présentes dispositions par le client final. Le list broker ou intermédiaire répond envers KBDM de tous les dommages que celle-ci subit en raison de l'utilisation

contraire au contrat des adresses par le client final. Il est notamment tenu d'acquitter la peine conventionnelle au sens du ch. 6 let. b des présentes CG lorsque son client final utilise les adresses en violation du contrat.

Par ailleurs, le ch. 6 let. a et b des présentes CG s'applique par analogie à la remise d'adresses à des list brokers ou intermédiaires; les autres dispositions des présentes CG sont aussi applicables telles quelles.

d) Offre de données

L'acquisition, la mise à jour et la sélection des données proposées sont effectuées avec tout le soin et toute la fiabilité requis sur le plan économique. Toute garantie ou responsabilité concernant l'exactitude des adresses postales et l'appartenance correcte à des groupes cibles ainsi que l'exhaustivité des fichiers est exclue, à moins que le taux d'usage dans la branche ne soit dépassé. KBDM ne peut être tenue garante ou responsable d'adresses louées ou fournies par le client.

Les nombres de pièces indiqués par KBDM dans les offres, catalogues et confirmations ne lient pas le client. Seul le nombre de données disponibles chez KBDM au moment de l'expédition est déterminant. Par conséquent, aucune responsabilité n'est assumée pour la livraison d'une quantité de pièces supérieure ou inférieure à celle mentionnée dans les offres, catalogues ou confirmations.

e) Reprise

Les banques de données déjà fournies ne peuvent être reprises, car la prestation contractuelle consiste déjà dans la création de la banque de données et dans sa livraison au client. La présente disposition n'affecte pas l'obligation de restitution en cas de remise de supports de données.

f) Données propres de clients

Les données propres que le client nous fournit à des fins de traitement ou d'hébergement relèvent de sa responsabilité. Notamment, il répond lui-même de l'acquisition licite et du respect des dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et de l'ordonnance relative à cette loi (OLPD).

7. Mailings

a) Prestation

Sur demande, KBDM prend en charge la fabrication, l'emballage et l'expédition de matériel publicitaire, ou uniquement son expédition.

b) Matériel

Le matériel fourni par le client à des fins de traitement doit être d'une qualité impeccable. KBDM n'est pas tenue de contrôler la conformité du matériel fourni. Elle n'assume aucune responsabilité pour le matériel stocké, même si le dommage a été causé pendant le stockage chez elle. Toute responsabilité est exclue en cas de dommages et de retards en raison de défauts dus au matériel, et les frais supplémentaires en résultant peuvent être facturés en conséquence. Dans ce cas, la livraison d'une compensation suffit (au moins 10% du tirage souhaité).

Le client est seul à garantir que le contenu du matériel publicitaire ne porte atteinte à aucune disposition légale ou norme postale. KBDM n'a pas l'obligation de vérifier le contenu et / ou le volume (nombre de pièces) du matériel reçu du client ou de tiers à des fins d'emballage et / ou d'expédition.

c) Frais de port

Si KBDM expédie le matériel publicitaire au moyen d'un affranchissement à forfait, les frais de port sont prélevés directement sur le compte de chèques postaux du client. Celui-ci répond de la couverture suffisante de son compte de chèques postaux. Si le débit direct n'est pas possible, le montant dû doit être viré à KBDM en temps utile avant la date d'expédition. Dans ce cas, l'expédition n'a lieu qu'après encaissement du montant des frais de port sur le compte de chèques postaux ou bancaire de KBDM. Celle-ci ne peut en aucun cas être tenue responsable de retards d'expédition en cas de paiement tardif des frais de port.

d) Mailings électroniques

La mise à disposition du matériel de données compte tenu de la sélection d'adresses et la réalisation du mailing sont effectuées par KBDM comme responsable ou pour le compte d'un propriétaire de liste. Dans ce dernier cas, le mailing est soumis à la réserve du consentement du propriétaire de liste, que KBDM peut informer à cette fin de l'identité du client et des mailings prévus.

En cas de mailings électroniques, KBDM sélectionne alors ses propres adresses et le cas échéant celles de fournisseurs tiers selon les directives du client et veille à l'envoi des mailings électroniques pour le compte du client. À cet égard, KBDM agit en qualité de mandataire du client et désigne le client dans les e-mails comme mandant. Le traitement du mandat est régi par les dispositions ci-après, qui prévalent toujours en cas de conflit avec d'autres dispositions. Le client demeure quant à lui tenu d'observer le droit qui lui est applicable – notamment le droit de la protection des données, et n'a pas droit à la délivrance de données du mandat, avec la réserve qu'il peut reprendre dans

son propre fichier d'adresses les réactions de destinataires qui lui sont adressées directement.

KBDM utilise les données employées pour les mailings électroniques («données du mandat») uniquement afin d'exécuter l'accord avec le client, et impose cette obligation à tous les auxiliaires. Toutefois, le client renonce expressément au droit de consulter les données du mandat enregistrées chez KBDM, sous réserve de ses droits de contrôle, et en tout cas à sa propre utilisation des données du mandat. Lors du traitement de données du mandat, KBDM respecte le droit de la protection des données applicable au client et/ou à KBDM et ne les traite que selon les directives documentées du client, pour autant que celles-ci n'élargissent pas le champ des prestations contractuelles, et sous réserve des obligations légales divergentes. KBDM prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer durablement un niveau de sécurité satisfaisant au minimum aux exigences légales. Pour le traitement de données personnelles, KBDM peut engager MAILPROFILER Development s.r.o., Reznicka 1332/7, 460 01 Liberec, CZ en qualité de sous-traitant pour l'hébergement de la base de données, l'envoi d' e-mails et l'assistance logicielle. Avec les sous-traitants (y c. MAILPROFILER Development s.r.o.), KBDM conclut un accord offrant un niveau de sécurité au moins identique à celui de ce ch. 6(d). KBDM répond des actes des sous-traitants comme des siens.

KBDM soutient adéquatement le client dans le cadre de ses obligations au niveau de la sécurité des données, en cas de déclarations de violations de la protection des données et en cas d'analyses d'impact, le cas échéant. Il est répondu aux demandes de personnes concernées conformément à la loi pour le compte et le cas échéant selon les directives du client; sur demande de KBDM, le client donne des instructions complémentaires. Si KBDM a connaissance d'une violation de la protection des données personnelles au sens du droit de la protection des données applicable, elle en informe immédiatement l'acheteur. Sur demande, KBDM met à la disposition du client les informations qu'elle possède et dont celui-ci a besoin pour établir l'observation de ses obligations en matière de protection des données, étant précisé que le client renonce autant que possible à consulter les données d'adresse.

KBDM peut en cas de messages d'erreurs lors de feedbacks de destinataires (par ex. oppositions à la publicité ou révocations de consentements) adapter en conséquence les données du mandat et procéder (comme responsable) à des adaptations dans son propre fichier.

8. Exécution

Les commandes sont exécutées conformément aux instructions énoncées dans la confirmation de commande. Si celles-ci font totalement ou partiellement défaut, l'exécution a lieu dans les formes habituelles de la branche. Notamment, les adresses ne sont pas automatiquement réparties par branches ou groupes.

9. Expédition et transfert des risques, lieu d'exécution

Sauf convention contraire, l'expédition a lieu aux frais et risques du client; il en va ainsi notamment en cas de livraison informatique de la prestation par Internet. Le transfert des risques au client se fait au moment de la mise à disposition de la prestation aux fins d'expédition. L'expédition est aussi effectuée aux risques du client si KBDM s'engage à livrer franco domicile.

La commande est réputée exécutée à la livraison au client ou au destinataire désigné par celui-ci. KBDM est en droit de faire procéder à la livraison par la poste ou par un autre transporteur.

10. Prestations de conseil

Si le client et KBDM conviennent de prestations de conseil, celles-ci sont sauf accord divergent considérées comme des mandats. KBDM est tenue à une exécution soignée, mais n'est pas redevable d'un succès déterminé.

11. Délais

Les délais ne sont obligatoires que s'ils ont été confirmés par écrit par KBDM. Si KBDM prend en charge la fourniture de prestations autres que la cession d'adresses, les délais convenus par écrit ne doivent être respectés que si le matériel à traiter est livré en temps utile par le client ou son fournisseur. Si des difficultés imprévisibles surviennent à l'occasion de la collecte des adresses ou de la fourniture d'autres prestations, il est convenu d'un nouveau délai reporté raisonnablement. Si KBDM est en retard dans l'exécution de la commande et / ou d'autres travaux, le client doit lui fixer un délai supplémentaire raisonnable. **La responsabilité de KBDM en cas de dommages de retard et de tous autres dommages est exclue pour autant que la loi l'autorise dans le cadre des articles art. 100, 101 et 199 CO.** La société KBDM ne peut être tenue responsable des retards dans les envois par la poste, par le train ou par d'autres transporteurs.

12. Garantie / responsabilité pour les défauts

Le client est tenu de **vérifier** les adresses qui lui ont été confiées ainsi que les autres prestations **immédiatement dès réception**. La vérification des adresses incombe au client même dans le cas où leur traitement n'a pas eu lieu chez lui mais chez un tiers ou chez KBDM.

Les éventuelles réclamations doivent être faites auprès de KBDM immédiatement, mais **au plus tard dans les 10 jours suivant la réception** des adresses ou des prestations, par écrit et sur présentation des documents afférents.

Le client n'a aucun droit de résolution ou de diminution, mais uniquement un droit de réparation. En cas de défauts importants (sous réserve des cas visés au ch. 6 let. d ou au ch. 8 des présentes CG), KBDM effectue une livraison à titre de remplacement.

La responsabilité pour les dommages et par conséquent le droit à des dommages-intérêts (notamment en cas de dommages consécutifs, par ex. en raison d'un manque à gagner) sont exclus pour autant que la loi l'autorise dans le cadre des articles 100, 101 et 199 CO.

13. Exclusion d'une plus ample responsabilité

Par ailleurs, sont exclues toutes les prétentions du client, quel qu'en soit le motif juridique, notamment toute prétention non mentionnée en dommages-intérêts, en diminution, en inexécution ou en résiliation du contrat, sauf en cas d'actes intentionnels ou de négligence grave de la part de KBDM.

KBDM ne répond pas des conséquences de cas de force majeure, c'est-à-dire d'événements survenus indépendamment de la volonté et des actes des parties. Dans de tels cas, KBDM peut soit dénoncer le contrat sans obligation de réparation, soit reporter raisonnablement son exécution.

11. Echantillons et documents

Tous les documents et échantillons remis avec une offre restent la propriété de KBDM et ne peuvent être divulgués à des tiers.

15. Prix et conditions

Les prix indiqués par KBDM dans les offres, catalogues et confirmations ne lient pas le client. Seuls les prix communiqués dans la confirmation de commande sont déterminants.

S'agissant de livraisons d'adresses ou de la fourniture d'autres prestations représentant un volume de commande supérieur à 30 000.-- CHF, KBDM peut exiger du client un acompte pouvant atteindre 40 % du montant total de facturation.

Tous les prix s'entendent départ du siège social de KBDM, taxe sur la valeur ajoutée en sus. Le client est tenu de payer **dans un délai de 30 jours après réception** de la facture. Si le client ne respecte pas les délais de paiement, ne verse pas des acomptes ou a un retard de paiement pour des prestations antérieures, KBDM est en droit de subordonner l'exécution de livraisons d'adresses et d'ordres d'expédition déjà commandés et confirmés par KBDM au paiement des factures. KBDM ne répond pas des dommages occasionnés de ce fait au client.

Si le client ne respecte pas les délais de paiement, il doit acquitter sans mise en demeure des intérêts moratoires de 5 % à compter de la date d'échéance.

A défaut d'accord écrit de KBDM, le client ne peut procéder à des compensations avec des éventuelles contre créances.

Les prix s'entendent nets, c'est-à-dire sans déduction d'escompte. En cas de recouvrement judiciaire, tout droit à remise sur les factures non payées s'éteint. Ces remises font l'objet d'une facturation ultérieure.

16. Dispositions finales

Les conditions-cadres et les contrats individuels y relatifs sont régis par le droit suisse, à l'exclusion des dispositions renvoyant à d'autres ordres juridiques. Sauf disposition impérative contraire du droit suisse, Saint-Gall est réputée lieu d'exécution et for. KBDM a néanmoins le droit unilatéral de poursuivre le cocontractant dans sa juridiction ordinaire.