

Règlement relatif aux adresses

de la société AZ Direct AG, Lorzenparkstrasse 10, 6330 Cham, octobre 2021

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 Le présent règlement relatif aux adresses régit, à partir de la date où il a été convenu pour la première fois, l'ensemble des mises à disposition de données (notamment données d'adresses et caractéristiques) d'AZ Direct AG (ci-après «AZ») ainsi que les licences uniques, les licences multiples ou les ventes qui s'y rapportent (utilisation non exclusive, illimitée dans le temps) des données à ses clients (ci-après «clients») dans le cadre de ses relations d'affaires, sauf convention spécifique contraire.

1.2 Il s'applique en tant que règlement spécial en complément aux Conditions générales (ci-après «CG») d'AZ ainsi qu'aux dispositions détaillées convenues dans des offres, des confirmations de commandes ou des contrats.

2. OFFRES DE DONNÉES

2.1 Les données proposées et données sous licence par AZ sont entretenues avec le soin et la fiabilité acceptables sur le plan économique en recourant à des entreprises tierces appropriées, et sont mises à jour à intervalles réguliers. Il n'est cependant pas possible de garantir à 100% qu'elles soient complètes ou dépourvues d'erreurs.

3. UTILISATION DES DONNÉES

3.1 L'utilisation de données mises sous licence par AZ ne peut se faire que dans la mesure limitée convenue avec AZ. Dans ce contexte, les autres obligations et la réglementation particulière de responsabilité figurant au point 8 des CG sont notamment applicables. La transmission ou la mise à disposition à des tiers d'une autre manière n'est pas autorisée, et entraîne une amende conventionnelle prévue au point 6 des CG. Sauf disposition contraire, les filiales et/ou sociétés mères sont également considérées comme des tiers.

3.2 Les données mises à disposition par AZ restent intégralement la propriété d'AZ. Aucun autre droit sur les données n'est accordé au client à l'exception des droits d'utilisation convenus dans le cas d'espèce.

3.3 Sauf convention contraire, toutes les données remises par AZ sont destinées uniquement à une seule utilisation par le client pour les données d'adresse, ou à deux utilisations si le client en fait un usage personnel, dans le cadre de la campagne envisagée concrètement et convenue pour le cas d'espèce.

3.4 Utilisation pour une campagne: en cas d'utilisation pour une campagne, les données d'adresses peuvent être utilisées deux fois, mais uniquement pour la même campagne (p. ex. mailing de suivi). Si une utilisation pour une campagne a été convenue ou sauf convention contraire, le client s'engage à utiliser pour la première fois les données reçues de la part d'AZ aussi rapidement que possible, et au plus tard dans les 8 semaines suivant la première mise à disposition par AZ. Si les données d'adresses sont utilisées une seconde fois, leur deuxième utilisation doit intervenir au plus tard dans les 3 mois suivant la première. Les données d'adresses ne peuvent servir qu'à un usage personnel. Après la seconde utilisation, le client est tenu d'effacer immédiatement les données de manière complète et permanente.

3.5 Utilisation à l'année: si une utilisation à l'année a été convenue, le client peut utiliser les données pendant un an à partir de la date de la mise à disposition exclusivement pour son usage personnel. La disposition concernant les retours (point 4.4) s'applique cependant exclusivement à la première utilisation, après quoi le client est tenu d'effacer immédiatement les données de manière complète et définitive.

Si une utilisation à l'année a été convenue, le client est en outre tenu de n'utiliser pour l'utilisation individuelle des données que les données récentes obtenues d'AZ. Du fait que les données mises à disposition par AZ ne peuvent plus être entretenues à partir de leur mise à disposition, il est recommandé au client de les actualiser en cas de besoin à titre payant afin d'éviter les éventuels retours ou les violations du droit dues à une utilisation de données obsolètes. Les risques dus au vieillissement des données après la date de création par AZ (c'est-à-dire la date de la première mise à disposition des données par AZ, p. ex. sur le serveur SFTP d'AZ) incombent au client.

3.6 Achat (utilisation non exclusive, illimitée dans le temps): le client peut utiliser les données sans limitation exclusivement pour son usage personnel. La réglementation concernant les retours (point 4.4) s'applique uniquement à la première utilisation. Les risques liés au vieillissement des données après la date d'établissement par AZ (c'est-à-dire la date de la première mise à disposition des données par AZ, p. ex. sur le serveur SFTP d'AZ) incombent au client. En outre, le client est, là encore, tenu de respecter en permanence

les dispositions légales lors de l'utilisation des données.

- 3.7 Le recours à un tiers pour l'utilisation des données par le client pour un usage personnel n'est autorisé que si AZ y a donné préalablement son consentement par écrit. AZ peut refuser ce consentement sans indication de motifs et à sa libre appréciation dès lors qu'elle a des doutes quant à la licéité de l'utilisation par le tiers.
- 3.8 Pour apporter la preuve d'un abus, AZ se réserve le droit d'intégrer des adresses de contrôle dans les données fournies.
- 3.9 Il est interdit au client de comparer son propre matériel de données et d'adresses avec les données mises à disposition par AZ, à en enrichir son propre matériel de données et d'adresses ou à l'actualiser, à le conserver ou à l'utiliser d'une autre manière, sauf si cela a été préalablement autorisé par AZ par écrit ou convenu avec AZ. En particulier, la création de profils de personnalité n'est pas autorisée.
- 3.10 Les données d'adresses nécessaires pour la poursuite de la relation commerciale concernant des personnes qui, suite à la réalisation de la campagne par le client (en utilisant les données mises à disposition par AZ), commandent des marchandises/services du client ou réclament des offres, peuvent être utilisées par le client dans le cadre des prescriptions légales même après la fin de la licence de données correspondante. En revanche, la réutilisation de données d'adresses de personnes qui ne participent qu'à des jeux, des concours ou des manifestations similaires, est exclue.
- 3.11 Si le client, avec l'accord d'AZ, ne procède pas lui-même à l'utilisation des données mises à sa disposition par AZ, le client est tenu d'imposer à son tiers mandaté des obligations correspondant aux présentes dispositions d'adresses, et répond envers AZ de l'utilisation des données conforme au contrat ainsi que de leur effacement. Selon le cas, cela exige également expressément l'octroi de droits de contrôle et de vérification correspondants portant sur les données du tiers vis-à-vis d'AZ conformément au point 4.10 des CG.
- 3.12 Sur demande d'AZ, le client confirme par écrit dans les 30 jours l'effacement des données imposé par le contrat.
- 3.13 Données d'e-mails / e-pool:
AZ propose au client en cas de besoin l'utilisation restreinte d'un pool de données d'e-mails (ci-après «e-pool») alimenté

par le portefeuille propre d'AZ ainsi que par diverses sources (= fournisseurs de données). La responsabilité de la saisie licite des données, de leur gestion et des possibilités d'utilisation incombe aux fournisseurs de données concernés des données d'e-mails disponibles dans ce pool.

Si un client souhaite utiliser certaines données d'e-mails pour une campagne, il envoie à AZ le contenu de la campagne souhaité et vérifié par lui, afin qu'AZ puisse demander l'accord du fournisseur de données pour l'utilisation des données d'e-mails préparées pour la campagne prévue. Le client répond cependant lui-même du contenu de la campagne.

Chaque fournisseur de données assure à cet égard par contrat à AZ que l'accord (opt-in) du titulaire/des titulaires de l'adresse électronique a été obtenu pour les données d'e-mails mises à disposition. Avec l'accord pour les utilisations correspondantes des diverses campagnes, le fournisseur de données confirme par ailleurs que l'utilisation des données d'e-mails est possible pour celles-ci. Le client est conscient du fait qu'AZ peut à tout moment exclure les fournisseurs de données et leurs données de l'e-pool à sa libre appréciation et sans prétention à dédommagement de la part du client.

Le client est tenu de divulguer la source (= fournisseur de données) dans le disclaimer/l'indication des sources des e-mails envoyés dans une campagne concrète, et d'intégrer la possibilité d'une révocation (= opt-out) de l'accord (opt-in) octroyé pour l'utilisation des e-mails à l'égard de la source par le biais d'un simple lien de désinscription correspondant.

L'envoi de campagnes par e-mail est assuré par un partenaire technique d'AZ. AZ ne collabore à cet égard qu'avec des partenaires situés en Suisse et dans l'UE/EEE. De plus amples informations peuvent être obtenues par le client sur demande.

AZ ne vend ou ne fournit aucune donnée d'e-mail au client, mais organise uniquement l'envoi des campagnes par e-mail souhaitées. Le client lui-même n'apprend pas à quels destinataires concrets un e-mail a été envoyé. Le cas échéant, AZ propose la possibilité de sélectionner les données d'e-mails et assume la fonction de plaque tournante entre source, client et expéditeur technique des e-mails. La garantie et la responsabilité d'AZ sont exclues en liaison avec la saisie et l'utilisation des données d'e-mails des fournisseurs de don-

nées concernés, ainsi qu'avec les campagnes individuelles du client, dans la mesure autorisée par la loi.

AZ ne garantit aucun résultat, en particulier aucun taux de clics ni aucun nombre de contacts, car ceux-ci dépendent de plusieurs facteurs externes qui ne relèvent pas de la responsabilité d'AZ (p. ex. attractivité de l'offre/du prix, intérêt réel (à l'achat) des destinataires).

Pour le reste, les dispositions applicables sont celles convenues entre le client et AZ, y compris les CG. Les présentes dispositions sont donc applicables à titre complémentaire.

4. LIVRAISONS DE DONNÉES

4.1 Commande

4.1.1 Les données sont fournies conformément à la convention contractuelle ou à une entente séparée. En l'absence d'une telle convention ou entente, l'exécution a lieu sous la forme usuelle dans la branche. En particulier, les adresses ne sont pas automatiquement subdivisées par branches ou par segments.

4.1.2 La fourniture d'une caractéristique de sélection est payante (à l'exception des caractéristiques automatiquement contenues dans le prix de l'adresse) et est assurée sur entente.

4.1.3 Les nombres d'unités de jeux de données, de caractéristiques ou la disponibilité de certaines propriétés des jeux de données de référence d'AZ éventuellement mentionnés dans les offres, confirmations ou matériels de marketing d'AZ, sont soumis à des variations et sont donc indiqués sans engagement. La licence et la livraison ne portent que sur les données disponibles au moment de la commande auprès d'AZ. Aucune responsabilité ne peut donc être assumée pour les livraisons en plus ou en moins.

4.1.4 Les frais de programmation et les frais supplémentaires sont facturés à un taux horaire usuel dans la branche.

4.2 Délais

4.2.1 Les délais contraignants doivent être confirmés par écrit par AZ. Dans la mesure où AZ assume non seulement la mise à disposition des données, mais également l'exécution d'autres travaux tels que préparation des données, comparaison de données, emballage ou envoi, les délais convenus par écrit ne peuvent être respectés que si le client s'acquitte de ses obligations de collaboration, et notamment si le client ou ses fournisseurs livrent dans les délais et de manière

régulière le matériel de campagne à traiter. Sinon, une date plus tardive doit être convenue.

4.2.2 Si AZ est en demeure dans l'exécution de la commande et/ou d'autres prestations, le client est tenu de lui fixer à deux reprises un délai supplémentaire approprié. Un retrait du contrat ou, pour les contrats permanents, une résiliation extraordinaire, ne sont possibles qu'à l'expiration du second délai supplémentaire. La responsabilité d'AZ est dérogée pour les dommages dus au retard, dans la mesure autorisée par la loi.

4.2.3 AZ ne peut être tenue pour responsable des retards ou des dommages survenus lors de l'envoi par des tiers (p. ex. prestataire d'expédition, chemins de fer ou autres entreprises de transport).

4.3 Réclamations / garantie / responsabilité

4.3.1 Le client est tenu de vérifier dès leur réception et au plus tard dans les 14 jours les données qui lui sont remises, y compris les adresses, les caractéristiques, les procès-verbaux de traitement et les échantillons. La vérification de la livraison incombe au client, même si son traitement a lieu avec l'accord d'AZ non pas chez lui, mais chez un tiers.

4.3.2 Les éventuelles réclamations doivent être soumises par écrit à AZ accompagnées des documents et des justificatifs correspondants dans le délai de réclamation de 14 jours.

4.3.3 La garantie et la responsabilité d'AZ en liaison avec la mise à disposition/l'octroi de la licence, l'utilisation et la livraison de données d'AZ sont exclues pour quelque motif juridique que ce soit et dans la mesure autorisée par la loi. Il n'existe aucun droit à la résolution du contrat ou à la réduction du prix. En cas de défaut grave, AZ peut cependant réaliser une livraison de remplacement à sa libre appréciation et dans la mesure où l'élimination des défauts est objectivement possible pour AZ. En outre, il existe conformément aux dispositions ci-après un droit spécial dans le cas de retours postaux. La présente réglementation relative à la garantie et à la responsabilité prime sur la disposition générale des CG.

4.4 Retours

4.4.1 Les retours postaux ainsi que les e-mails non distribués sont inévitables malgré l'actualisation et la révision constantes des données. Ils ne représentent pas un défaut dans la mesure où les taux d'erreurs usuels dans la branche de 4% pour les adresses de particuliers, de 2% pour les adresses

d'entreprises, et de 5% pour les adresses électroniques, ne sont pas dépassés.

Pour chaque envoi postal impossible à distribuer (retour) avec des adresses d'AZ au-delà d'un taux d'erreur de 2%, le client reçoit de la part d'AZ une ristourne de CHF 0,40 par adresse, dès lors que l'adressage était correct et dans la mesure où le code Datamatrix était utilisé (voir point 4.4.5).

4.4.2 L'utilisation du code Damatrix (voir point 4.4.5) réclamée par AZ entraîne des coûts chez le prestataire d'expédition concerné. Ces coûts sont directement facturés à l'expéditeur par le prestataire d'expédition en question. Les coûts par retour s'élèvent à CHF 0,09 en cas d'élimination simple et à CHF 0,11 en cas d'élimination qualifiée. Les retours sont déchiquetés et éliminés dans le respect du secret postal.

4.4.3 On entend par «impossibles à distribuer» les justificatifs portant les mentions «destinataire introuvable à l'adresse indiquée», «société éteinte», «a déménagé», «délai de réexpédition expiré» ou «destinataire décédé».

Si le montant de la ristourne est inférieur à CHF 10,-, une bonification est établie pour des mandats ultérieurs, pour des raisons de coûts.

4.4.4 Sont exclus par principe de la reprise des adresses et de l'indemnisation des coûts pour le code Datamatrix les retours n'atteignant pas le taux d'erreurs de 2%, ainsi que les retours portant la mention «refusé» ou «non réclamé».

4.4.5 Conditions

Le client doit utiliser le code Datamatrix pour pouvoir bénéficier d'une éventuelle ristourne.

Le code Datamatrix contient toutes les données pertinentes requises pour traiter numériquement les retours. Le code Datamatrix doit être apposé sur chaque envoi de façon à être bien visible et à pouvoir être scanné.

Si le client commande les adresses auprès d'AZ, il reçoit sur demande pour chaque adresse le code Datamatrix nécessaire livré de manière intégrée au fichier d'adresse.

Si le client se procure les adresses en libre-service par le biais de la boutique en ligne shop.az-direct.ch, il doit créer lui-même le code Datamatrix pour chaque adresse. Pour des raisons techniques, AZ fournit uniquement une partie du code dans le fichier de livraison.

Les informations numériques du prestataire d'expédition en question mises à la disposition du client relatives aux retours doivent être transmises par le client à AZ dans les 6 semaines suivant la mise à disposition des adresses (le moment déterminant est celui de la mise à disposition sur les serveurs d'AZ).

4.4.6 S'il s'avère nécessaire de trier les retours afin de déterminer leur origine ou leur adresse, le client doit attribuer un mandat payant à AZ dans ce but.

4.5 Reprise

4.5.1 Les données déjà livrées ou mises à disposition sur le serveur SFTP d'AZ ne peuvent pas être reprises, car la prestation contractuelle d'AZ a déjà été fournie avec la préparation et la mise à disposition des adresses au client.

4.6 Mutations d'adresses

4.6.1 Les données mises à disposition par AZ ne doivent à aucun moment être utilisées par des tiers pour l'actualisation et/ou la constitution d'annonces de déménagements et/ou de chaînes de déménagement d'adresses de particuliers ou d'entreprises et/ou propres.

5. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES AU COURTAGE DE LISTES (LISTBROKING)

Pour le cas où AZ transmet à un client (= locataire) des jeux d'adresses d'un propriétaire d'adresses (= loueur), les conditions ci-après s'appliquent en sus:

5.1 Offre d'adresses

AZ est courtier du loueur et n'assume aucune garantie pour la qualité et l'exhaustivité des jeux d'adresses du loueur transmises. En conséquence, AZ ne peut pas être poursuivie par le locataire pour adresses inexactes ou autres défauts du matériel d'adresses.

5.2 Droits

5.2.1 Les offres soumises par AZ au nom du loueur doivent être confirmées et acceptées par le loueur.

5.2.2 Le loueur peut rejeter l'acceptation de commandes passées par AZ au nom du locataire, à sa libre appréciation et sans indication de motifs, ou les conditionner à des conditions supplémentaires. Cela concerne notamment la présentation d'échantillons du matériel pour lequel les adresses seront utilisées.

5.2.3 Le contrat de location est conclu directement entre le loueur et le locataire, et AZ n'est pas partie à ce contrat.

5.3 Utilisation des adresses et des caractéristiques

5.3.1 L'utilisation des adresses transmises par AZ est régie, dans les rapports entre le loueur et le locataire, par les CG et par le présent règlement relatif aux adresses par analogie, dans la mesure où le loueur n'impose aucune autre condition.

5.3.2 AZ est habilitée à procéder au recouvrement pour le loueur.