

## 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les relations entre la Poste Suisse (ci-après dénommée «la Poste») et le client (ci-après dénommé «client») lors de l'utilisation des prestations de services logistiques de transport de marchandises proposées au niveau national (Suisse) et international (étranger).

Le document «Conditions pour prestations complémentaires et suppléments» règle, en complément des présentes conditions générales, les conditions pour les prestations supplémentaires.

Toute autre condition ou dérogation aux conditions générales n'est valable qu'avec l'accord écrit de la Poste.

L'offre de produits et de prestations de la Poste est décrite dans ses brochures les plus récentes.

## 2 Dispositions générales

### 2.1 Responsabilité et assurance

La responsabilité de la Poste est limitée à la valeur du dommage subi, calculé au prix coûtant, au maximum CHF 15.00 par kg brut de la partie sinistrée de l'envoi et au maximum CHF 36'000.00 par sinistre. Toute responsabilité en cas de force majeure et pour des dommages directs ou indirects, tels que les pertes de gains, les temps d'attente ou une panne d'exploitation, est expressément exclue. Il incombe exclusivement au client de contracter une assurance transport (assurance des marchandises) ainsi qu'une assurance (vol, dégâts des eaux, incendie, éléments naturels, etc.) pour les marchandises remises à des fins de stockage.

Toute réclamation concernant les dommages apparents ou les marchandises manquantes doit être notifiée au chauffeur lors de la livraison et être notée dans les documents de transport.

Les dommages non apparents doivent être signalés par écrit au plus tard dans les huit jours à compter de la livraison.

### 2.2 Prix

Les prix sont calculés sur la base des indications fournies/acceptées concernant les quantités. Si le calcul a posteriori révèle une différence supérieure à plus ou moins 10% par rapport au cadre estimatif, au volume du chiffre d'affaires ou aux indications de poids et de volume, la Poste calcule un nouveau prix qui doit faire l'objet d'un accord entre les parties. A défaut d'accord, chacune des parties peut mettre un terme à la coopération en respectant un délai de préavis de 3 mois.

La Poste se réserve le droit d'ajuster les prix en cas d'augmentation de l'indice national des prix à la consommation, de la redevance sur les poids lourds liée aux prestations (RPLP) et/ou du centime climatique et/ou de future mise en application ou augmentation d'autres taxes.

### 2.3 Investissements

Si la Poste a effectué des investissements tenant compte d'une durée contractuelle minimale et que le contrat, pour une raison imputable au client, est résilié prématurément, le client est tenu de rembourser à la Poste lesdits investissements. Les investissements réalisés doivent être définis par écrit avant la conclusion du contrat et faire l'objet d'un accord écrit. La durée contractuelle effective est alors prise en compte et déduite au prorata temporis de l'obligation à dommages-intérêts.

### 2.4 Modalités de paiement

- Les factures sont établies périodiquement, en règle générale une fois par mois.
- Une facture séparée est établie pour chaque référence.
- La taxe sur la valeur ajoutée actuellement en vigueur, qui n'est pas incluse dans les prix indiqués, est facturée en sus et mentionnée séparément sur la facture.
- Les majorations des carburants sont facturées en sus et mentionnées séparément sur la facture (voir art. 3.10).
- Le montant net de la facture est à régler dans les 30 jours. Toute déduction injustifiée (p. ex. escompte, dommages-intérêts, etc.) sera facturée.
- Pour toute facture d'un montant inférieur à CHF 100.00, des frais administratifs sont perçus en sus.
- Des frais administratifs sont facturés pour les ordres de modification de factures dont la Poste n'est pas responsable.
- Le client en demeure de paiement est redevable d'intérêts moratoires s'élevant à sept pour cent (7%) par an.

### 2.5 Droit de rétention

Les marchandises remises à la Poste ou parvenues d'une autre façon en sa possession lui servent de gage pour le solde éventuel de l'ensemble des relations commerciales avec le client. La Poste peut librement utiliser les marchandises soumises à ce droit de rétention après avoir notifié au client son intention de les utiliser librement et après avoir fixé en vain un délai au client pour s'exécuter.

## 3 Dispositions particulières pour le transport de marchandises

### 3.1 Ordre et étiquetage des marchandises à transporter

L'ordre de transport doit être donné par fax ou par e-mail la veille du jour de livraison souhaité, à 12h au plus tard, au moyen du formulaire prévu à cet effet.

L'ordre doit contenir les indications suivantes:

- adresse complète d'enlèvement et de livraison des marchandises ainsi que du payeur de port;
- quantité, poids et type d'unité de transport;
- dimensions de l'unité de transport:
  - 1/2 palette EUR (60 cm x 80 cm x max. 190 cm/palettes plus hautes sur demande)
  - 1 palette EUR (120 cm x 80 cm x max. 190 cm/palettes plus hautes sur demande)
  - autres unités de transport (dimensions individuelles)
- particularités (p. ex. ADR/SDR, envoi contre remboursement, avis, délai fixe de livraison, livraison dans des lieux d'accès difficile, valeur des marchandises - lorsqu'elle dépasse CHF 15.00 par kg de poids brut, assurance complémentaire, traitement spécial de la marchandise à transporter).

Pour le déroulement du transport, il est nécessaire d'établir un ordre de transport qui comporte toutes les données susmentionnées. Lors de la remise de la marchandise, la Poste s'assure que le destinataire signe le bulletin de transport de la Poste. Le donneur d'ordre peut consulter le bulletin de transport signé pendant trois ans. Si le destinataire souhaite un bon de livraison, celui-ci doit être joint à la marchandise par l'expéditeur. Si un bon de livraison doit être signé en plus du bulletin de transport, des frais administratifs sont prélevés par bon de livraison.

Il incombe à l'expéditeur d'étiqueter clairement et sans équivoque toutes les marchandises à transporter. Tout envoi de plus de 10 palettes au même destinataire doit être signalé au service Disposition, au moins 4 heures avant l'enlèvement des marchandises.

Les envois comportant des pièces d'un poids brut de plus de 1'500 kg ou d'une longueur dépassant 3 m doivent être expressément signalés lors de la passation de l'ordre et faire l'objet d'un accord avec la Poste.

### 3.2 Respect du délai convenu

Le respect du délai convenu présuppose de définir des horaires d'enlèvement précis ainsi que des conditions de transport et météorologiques normales. Les événements de force majeure libère la Poste de son obligation de respecter le délai convenu. La Poste n'est pas tenue de livrer ou de transmettre les marchandises le dimanche ainsi que les jours fériés régionaux et fédéraux. Il incombe au client de notifier toute information pouvant restreindre la livraison, p. ex. dans des zones à circulation limitée. En cas de non-respect du délai convenu, la responsabilité de la Poste est limitée au montant des frais de transport.

### 3.3 Marchandises dangereuses (envois ADR/SDR)

Les marchandises dangereuses doivent être emballées selon les prescriptions de l'ADR/SDR, étiquetées et munies des papiers d'accompagnement requis, faute de quoi le transport ne peut pas être effectué. Une taxe supplémentaire est facturée pour le transport de marchandises dangereuses.

### 3.4 Contraintes de transport

Les contraintes de transport présupposent un emballage adapté au transport, incombant à l'expéditeur, cet emballage doit non seulement tenir compte des contraintes durant la phase de transport effective, mais aussi durant les opérations de stockage, de chargement et lors d'un entreposage intermédiaire.

### 3.5 Vérification du poids et des dimensions

La Poste est en droit de vérifier, par ses propres pesées et mesures, l'exactitude des données relatives aux marchandises qui lui sont confiées.

Les valeurs mesurées par la Poste sont déterminantes pour la facturation. Le client répond de toute surcharge des véhicules résultant de données erronées.

### **3.6 Retours**

Pour le transport de marchandises en retour, un ordre du client est nécessaire. Les retours de marchandises s'effectuent et sont facturés aux mêmes conditions que les livraisons.

### **3.7 Enlèvement infructueux**

Si un envoi ne peut pas être enlevé pour des raisons externes à la Poste, l'enlèvement infructueux fait l'objet d'un supplément facturé par unité de transport (exception: ordre permanent avec enlèvement quotidien).

### **3.8 Deuxième livraison**

Si un envoi ne peut pas être remis à son destinataire lors de sa première livraison pour des raisons dont la Poste n'est pas responsable, la seconde livraison est facturée en sus aux mêmes conditions que la première. Un éventuel entreposage est également facturé en sus.

### **3.9 Matériel de chargement (palettes, cadres, couvercles, etc.)**

Dans les transports donnant lieu à un échange de palettes entre expéditeur et destinataire, seules des palettes EUR intactes, conformes aux critères d'échange EPAL peuvent être utilisées (ces critères peuvent être consultés sur [www.epal-pallets.org](http://www.epal-pallets.org)).

L'échange du matériel de chargement fait l'objet d'une rémunération.

La livraison de matériel de chargement vide fait l'objet d'un ordre de transport séparé et d'une facturation en sus.

### **3.10 Majoration des carburants**

Le calcul des majorations du diesel et des carburants repose sur les prix publiés par l'ASTAG. La statistique des prix du diesel est disponible sur [www.astag.ch](http://www.astag.ch).

### **3.11 Livraison dans des lieux d'accès difficile**

Les transports dans des endroits qui ne sont pas accessibles normalement par la route font l'objet d'une facturation spéciale (p. ex. transports par téléphérique, localités interdites à la circulation automobile, etc.).

### **3.12 Transport transfrontalier par route**

La Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) s'applique aux transports transfrontaliers par route. [http://www.admin.ch/ch/f/sr/c0\\_741\\_611.html](http://www.admin.ch/ch/f/sr/c0_741_611.html)

### **3.13 Particularités**

Les transports à court terme, les trajets supplémentaires ou les transports à température contrôlée ne peuvent être effectués qu'en accord avec la Poste et notification préalable. Ces transports n'étant soumis à aucun modèle tarifaire standard, ils ne peuvent pas faire l'objet d'un accord contractuel. Par ailleurs, tous les délais limités dans le temps doivent être convenus préalablement avec la Poste.

## **4 Dispositions particulières pour le stockage de marchandises**

### **4.1 Acceptation des marchandises**

La Poste est en droit, sans y être obligée, de vérifier que les marchandises sont conformes à l'ordre et aux documents d'accompagnement.

Des contrôles ponctuels sont autorisés même s'ils impliquent d'ouvrir l'emballage. En cas de non-conformité, la Poste est en droit d'émettre des réserves par écrit, voire de refuser l'ensemble de l'envoi.

La Poste est tenue de vérifier l'endommagement éventuel de l'état extérieur des marchandises à entreposer et, le cas échéant, d'émettre vis-à-vis du client des réserves par écrit.

### **4.2 Droit de visite et de contrôle**

Sur notification préalable, le client dispose d'un droit de visite et de contrôle durant les heures d'ouverture ordinaires. La visite et le contrôle ne peuvent être effectués qu'en présence d'un collaborateur de la Poste.

### **4.3 Ecart d'inventaire**

La responsabilité pour d'éventuels écarts d'inventaire est fondée sur le degré de contrôle convenu pour les vérifications à l'entrée des marchan-

dis (standard: carton d'emballage, unité de commande), sur les quantités transbordées mesurées au nombre de lignes dans le registre d'entrées et de sorties des marchandises ainsi que sur les processus retenus. Seuls les écarts entre les stocks physiquement détenus et le système informatique de la Poste, dont la valeur globale (prix coûtant) dépasse le seuil de tolérance d'erreurs sont pris en compte. Le seuil de tolérance d'erreurs est calculé en multipliant le nombre d'entrées et de sorties de marchandises pendant la période considérée par la moyenne des marchandises et le quota d'erreurs tolérées. Pour autant qu'aucune autre disposition n'ait été convenue, celui-ci est de 0,05%.

## **5 Dispositions finales**

### **5.1 Recours à des tiers**

Pour s'acquitter de ses prestations, la Poste peut à tout moment faire appel à des tiers.

### **5.2 Modifications des conditions générales**

La Poste se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

### **5.3 For juridique**

Le for juridique est Berne.

### **5.4 Droit applicable**

Pour le surplus, les rapports contractuels sont soumis au droit suisse.

### **5.5 Texte original**

Les conditions générales de la Poste sont rédigées en allemand, français, italien et anglais. En cas de contradiction, seule la version allemande fait foi.