

# Conditions générales

## Changement d'adresse avec réexpédition

- 1 Champ d'application**

Les présentes conditions générales Changement d'adresse avec réexpédition (CG) régissent les relations d'affaires entre les clientes et les clients (ci-après également «la clientèle») et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en rapport avec la prestation «Changement d'adresse avec/sans réexpédition». Les CG, avec les CG «Prestations du service postal» pour la clientèle privée ou la clientèle commerciale et le fact-sheet associé «Demande de réexpédition», servent de base à la réexpédition d'envois à une autre adresse. Font foi les versions les plus récentes de ces documents. Les mandats sont valables 18 mois au maximum et sont payants, à moins que seul un changement d'adresse sans mandat de réexpédition des envois de l'ancienne à la nouvelle adresse ne soit annoncé. Si la demande est effectuée par Internet, les CG «Portail Client Ma Poste» s'appliquent à titre complémentaire. Si le mandat concerne une case postale, il sera en outre soumis aux conditions générales relatives à l'utilisation d'une case postale. Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.
- 2 Description de la prestation**

Pour les mandats avec réexpédition, les envois expédiés à l'ancienne adresse seront considérés comme non distribuables et renvoyés à l'expéditrice ou à l'expéditeur au terme de la durée maximale. En cas de simple changement d'adresse, le renvoi du courrier est effectué immédiatement après l'arrivée de celui-ci à l'ancienne adresse. Si les clientes ou les clients souhaitent une réexpédition d'envois au-delà de la période maximale convenue, ils doivent donner à la Poste un nouveau mandat payant au titre de la prestation «Réacheminer le courrier», étant précisé que la première date de réexpédition résultant du nouveau mandat ne doit pas tomber pendant la période de validité de l'ancien mandat. Les mandats de réexpédition successifs pour une même adresse de destination ne sont pas autorisés. La clientèle doit fournir à la Poste des informations complètes et véridiques. Les demandes de réexpédition simultanées et présentant entre elles un lien géographique (ordres en chaîne) ne sont pas acceptées. Les personnes physiques et les personnes morales domiciliées à la même adresse peuvent être regroupées dans un seul mandat. La réexpédition d'envois adressés à des clientes et clients ou à des résidentes et résidents d'institutions telles que hôtels, hôpitaux ou foyers à une autre adresse est uniquement possible en présence d'un accord correspondant établi entre la Poste et l'institution en question (déclaration d'engagement). Les demandes de réexpédition non déposées au moins quatre jours ouvrables (lundi à samedi) avant la date à laquelle le mandat de réexpédition doit prendre effet sont considérées comme des mandats urgents soumis à une surtaxe. La réexpédition de colis est payante. Les envois non adressés et adressés en poste restante ainsi que les envois dont la réexpédition est demandée à une adresse militaire ne sont pas réexpédiés. Pour plus de détails sur les différentes catégories d'envois, les exceptions et les cas particuliers, on se référera aux documents mentionnés au chiffre 1. Les envois qui ne sont pas réexpédiés à la nouvelle adresse sur la base des informations ci-dessus sont considérés comme non distribuables et la Poste les retourne d'office à l'expéditrice ou l'expéditeur.
- 3 Rémunération**

Les prix et autres détails des prestations complémentaires se trouvent dans les documents mentionnés au chiffre 1.
- 4 Responsabilité**

La responsabilité de la Poste est régie par les dispositions applicables des CG «Prestations du service postal» pour la clientèle privée ou la clientèle commerciale. Sa responsabilité n'est notamment pas engagée, dans les limites autorisées par la loi, pour des dommages indirects ou des manques à gagner. L'ordre de transport donné par les expéditeurs des envois en cause fera foi dans tous les cas pour l'évaluation du montant des éventuels dédommagements accordés par la Poste.
- 5 Protection des données**

Les dispositions générales relatives à la protection des données des CG «Prestations du service postal» pour la clientèle privée ou la clientèle commerciale sont applicables. Le cas échéant, les dispositions des CG «Portail Client Ma Poste» s'appliquent également. La déclaration de protection des données disponible sur [www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.
- 6 Durée et résiliation**

La clientèle peut révoquer des mandats à tout moment. Le délai de traitement de la Poste est de cinq jours ouvrables au maximum. La clientèle n'a droit à aucune réduction ou remboursement du prix. La Poste se réserve un droit de résiliation des mandats en cas d'abus, notamment si la cliente ou le client était inconnu(e) à l'ancienne adresse.
- 7 Modification des CG**

La Poste peut modifier les CG à tout moment. Sauf en cas d'urgence, les modifications sont communiquées au préalable de manière appropriée. Elles sont réputées acceptées si la clientèle ne les conteste pas par écrit dans un délai de 30 jours. Une telle contestation entraîne la résiliation automatique du contrat.
- 8 Clause de sauvegarde**

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

La cession du contrat, de droits ou d'obligations découlant du présent contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. La Poste est en droit de céder à une société tierce le présent contrat ou des droits et obligations en découlant sans le consentement de la clientèle, dans la mesure où la Poste contrôle cette société directement ou indirectement. En outre, la Poste est habilitée à transmettre ou à céder à des tiers, sans l'accord de la clientèle, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.



- 10 Droit applicable et for**  
Le contrat est régi par le droit suisse.  
Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs restent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).
- 11 Organe de conciliation**  
Avant de saisir le tribunal compétent, les clientes et les clients ont la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation de la PostCom pour régler le litige. Les coordonnées se trouvent sur le site [www.ombud-postcom.ch/fr](http://www.ombud-postcom.ch/fr).
- 12 Forme de publication juridiquement valable**  
Les CG juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sur le site [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg).  
Sur demande de la cliente/du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Les clientes et les clients prennent acte du fait que seules les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique en vigueur.

Poste CH SA, septembre 2024

