

Conditions générales

Changement d'adresse avec réexpédition

- 1 Avec les conditions générales «Prestations du service postal» et le factsheet «Demande de réexpédition» qui s'y rapporte, les présentes conditions générales (CG) représentent dans leur version la plus récente les conditions de base régissant la réexpédition d'envois à une autre adresse des clientes et des clients (ci-après: le client) de Poste CH SA (ci-après: la Poste). Les ordres sont valables douze mois au maximum et sont payants, à moins que seul un changement d'adresse sans ordre de réexpédition des envois de l'ancienne à la nouvelle adresse ne soit annoncé. Si la demande est effectuée par Internet, les conditions générales «Login Centre clientèle» s'appliquent à titre complémentaire. Si elle concerne une case postale, elle sera en outre soumise aux conditions générales relatives à l'utilisation d'une case postale.
- 2 Pour les ordres de réexpédition, les envois expédiés à l'ancienne adresse seront considérés comme non distribuables et renvoyés à l'expéditeur au terme de la durée maximale de douze mois. 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 le client souhaite une réexpédition d'envois au-delà de la période maximale de douze mois, il devra donner à la Poste un nouvel ordre payant au titre de la prestation «Réacheminer le courrier», étant précisé que la première date de réexpédition résultant du nouvel ordre ne doit pas tomber pendant la période de validité de l'ancien ordre. Les ordres de réexpédition successifs pour une même adresse de destination ne sont pas autorisés.
- 3 Le client 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 ordre.
- 4 La réexpédition d'envois adressés à des clients ou des 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).
- 5 Les demandes de réexpédition non déposées au moins quatre jours ouvrables (lundi à samedi) avant la date à laquelle l'ordre de réexpédition doit prendre effet sont considérées comme des ordres urgents soumis à une surtaxe.
- 6 La réexpédition de colis est en principe payante. Les envois non adressés ainsi que les envois dont la réexpédition est demandée à une adresse militaire ou en poste restante 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.
- 7 Les envois qui ne sont pas réexpédiés à la nouvelle adresse en vertu du chiffre 6 ci-dessus sont considérés comme non distribuables et la Poste les retourne d'office à l'expéditeur.
- 8 Si le client y consent, sa nouvelle adresse postale pourra être communiquée à des tiers déjà en possession de l'ancienne adresse pendant douze mois au moins à des fins d'actualisation. Le blocage ultérieur de l'actualisation des adresses après la soumission d'un ordre est possible uniquement avec la soumission d'une demande de blocage écrite.
- 9 Les tarifs sont indiqués dans les publications de la Poste relatives au service (consulter la version la plus récente de ces documents).
- 10 La Poste décline toute responsabilité pour l'inexécution ou la mauvaise exécution des ordres de changement d'adresse avec réexpédition si elle ne les a pas enfreints intentionnellement ou par négligence grave. 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.
- 11 Le client peut révoquer des ordres en tout temps. Le délai de traitement de la Poste est de cinq jours ouvrables au maximum. Ce faisant, il n'aura droit à aucune réduction ou remboursement du prix. La Poste se réserve de son côté un droit de résiliation en cas d'abus, notamment si le client était inconnu à l'ancienne adresse.
- 12 La modification ultérieure des présentes conditions générales demeure réservée à tout moment. Le droit suisse est applicable à titre exclusif. Le for juridique est à Berne. Demeurent réservées les dispositions impératives de la loi.
- 13 La façon dont la Poste traite les données du client et les droits dont il dispose en la matière sont décrits dans les CG «Prestations du service postal» ou les CG «Login Centre clientèle» (consultables sur www.poste.ch/cg). Les dispositions relatives à la protection des données qui figurent dans lesdites CG sont également applicables à la présente relation contractuelle.
- 14 Les CG en vigueur «Changement d'adresse avec réexpédition», qui constituent des éléments contractuels, peuvent être consultées sur www.poste.ch/cg. Sur demande du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Le client prend acte du fait que seules les CG publiées par voie électronique font foi. La version papier des CG n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

Poste CH SA, juin 2021