Conditions générales
PromoPost

1 Champ d'application
Les présentes conditions générales (CG) régissent les rapports contractuels entre les clients et les clientes (ci-après dénommés «le client») et Poste CH SA (ci-après dénommée «la Poste») lors de l'expédition d'envois Promopost non adressés qui sont distribués dans les boîtes aux lettres et les compartiments annexes des immeubles habités à l'année dans la zone de diffusion sélectionnée en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. La Poste peut sous-traiter la fourniture des prestations à des tiers.

2 Offre de prestations
Les différentes offres de produits et de prestations de la Poste, ainsi que les documents complémentaires et tarifs s'y rapportant sont décrits et consultables dans les factsheets et les autres moyens de communication actuels sur www.poste.ch/promopost. La première remise d'envoi correspondante par le client à la Poste vaut pour acceptation tacite de leurs conditions.

3 Etendue des prestations
Ces envois ne sont en principe distribués que dans les boîtes aux lettres et les compartiments annexes qui ne sont pas munis d'un autocollant «Non merci! Pas d'imprimés publicitaires dans cette boîte» ou d'une autre inscription similaire. Les envois officiels ou d'intérêt public peuvent être distribués dans l'ensemble des boîtes aux lettres et des compartiments annexes si le client le souhaite et si les critères en vigueur sont remplis.

4 Envois exclus
La Poste peut exclure du transport les envois qui:
– ont un caractère pornographique ou sont de toute autre manière choquants,
– ont un caractère calomnieux ou attentatoire à l'honneur,
– sont de toute autre manière contraire au droit en vigueur ou aux intérêts de la Poste.

5 Devoir de diligence
Le client doit respecter les dispositions légales et les instructions de la Poste. La Poste n'est pas tenue de vérifier si les envois qui lui sont remis violent les dispositions légales en vigueur ni s'ils peuvent être distribués dans la Principauté de Liechtenstein. Le client répond intégralement envers la Poste de tout dommage qui résulte de la violation de son devoir de diligence. La Poste est en droit de communiquer l'identité de l'expéditeur à des tiers.

6 Refus
La Poste peut refuser de prendre en charge des envois sans indication de motif. Les frais occasionnés par un refus sont supportés par le client.

7 Lieu et conditions de dépôt
Le client est tenu de confectionner ses envois conformément aux dispositions figurant au chiffre 2 des documents et de les remettre ou faire remettre à la Poste à temps et en quantité requise pour le transport.

8 Réclamations
Les réclamations relatives aux ordres PromoPost doivent être adressées à la Poste par écrit et dûment motivées dans un délai de 10 jours ouvrables à compter des jours de distribution prévus dans l'ordre.

9 Non-responsabilité
En cas d'inexécution ou d'exécution partielle du mandat relatif à la distribution d'envois PromoPost, la responsabilité de la Poste est expressément exclue. Il en va de même en ce qui concerne les dommages et le manque à gagner qui pourrait en résulter.

10 Prestations complémentaires
Toutes les prestations complémentaires dépassant le cadre prévu par l'offre de prestations de la Poste doivent faire l'objet d'une convention écrite signée préalablement par les deux parties.

11 Moment de la distribution
Si les envois ont été annoncés suffisamment tôt dans PromoPost Manager et s'ils ont été déposés à temps, leur distribution intervient dans le cadre de l'offre de prestations de la Poste. Les situations de surcharge exceptionnelle dans le service postal, les pannes des installations d'exploitation et les cas de force majeure demeurent réservés dans tous les cas.

12 Refus d'acceptation et retour d'envois PromoPost par le destinataire
Les envois refusés doivent être affranchis pour l'envoi en retour. La Poste n'est pas tenue de retourner les envois PromoPost non affranchis.

13 Forme de publication
Les CG en vigueur constituant des éléments contractuels (PromoPost) 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, Janvier 2026

Poste CH SA
Services logistiques
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/promopost
Téléphone +41 58 667 85 91
pme@poste.ch

2013-097 (LS) 01.2026