

CONDITIONS GÉNÉRALES

«MES ENVOIS»

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales «Mes envois» (ci-après les CG ME) régissent la relation contractuelle entre les clientes destinataires et clients destinataires (ci-après: les clients) et la Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») concernant l'utilisation des services en ligne décrits ci-après, sur www.poste.ch ou via l'application smartphone de la Poste. Les présentes CG ME ainsi que les directives spécifiques des différents services en ligne s'appliquent à l'utilisation des services dans «Mes envois». La condition requise à leur utilisation est un [compte client auprès de la Poste](#).

Les services de «Mes envois» s'adressent uniquement à la clientèle privée. Ils ne sont pas disponibles si un expéditeur donne expressément des instructions contraires ou si la Poste exclut totalement ou partiellement un type d'envoi de cette offre (par exemple, la distribution d'actes judiciaires ou de poursuite, les DispoBox, les DispoSet Cold, les envois de marchandises dangereuses ou les envois payants). Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux femmes qu'aux hommes ainsi qu'à une pluralité de personnes.

2. Offre «Mes envois»

2.1 Conditions requises

Les envois de la Poste sont en principe expédiés et distribués conformément aux dispositions des [CG Prestations du service postal pour les clients privés](#) (ci-après «Distribution conformément aux CG PSP»). Le destinataire d'un envoi remis avec l'offre de la Poste peut modifier la distribution de son envoi (chiffre 2.2 ci-après) ou en gérer la distribution à réception de l'invitation à retirer (chiffre 2.3 ci-après). Les possibilités disponibles pour un envoi effectif lui sont indiquées dans «Mes envois». L'offre selon le chiffre 2.2 n'est pas mise à disposition pour les lettres recommandées (lettres R), à l'exception de l'autorisation de distribution (chiffre 2.2.2) ci-après. À réception de l'annonce électronique de distribution (notification), le client peut demander à la Poste de distribuer l'envoi conformément aux services qu'il a sélectionnés dans «Mes envois». La notification a lieu dès lors qu'il est possible pour la Poste d'établir une relation univoque entre l'envoi et le client. Si l'ordre du client ne pouvait être exécuté pour des raisons techniques (p. ex. panne de transmission des données) ou pour d'autres motifs (p. ex. boîte aux lettres/compartiment annexe plein(e), remise tardive de l'ordre, transmission tardive de l'ordre par les systèmes internes), la distribution serait effectuée conformément aux CG PSP.

La boîte aux lettres et le compartiment annexe doivent être régulièrement vidés afin d'éviter tout encombrement. Si des envois ne pouvaient être distribués par manque de place, ils seraient distribués dans le compartiment annexe à la boîte aux lettres, sous réserve que ce dernier soit libre et que la Poste n'ait pas reçu d'ordre contraire.

Certains services de «Mes envois» sont payants. Cela est précisé au niveau du service concerné.

2.2 Modifier la distribution

2.2.1 Dépôt

L'ordre Dépôt est effectué dans la mesure où l'emplacement est accessible, non visible depuis la rue, protégé des intempéries et situé dans le même immeuble que le client. Si l'emplacement de dépôt ne correspondait pas aux prescriptions ou était imprécis, l'ordre donné par le client ne serait pas exécuté et l'envoi serait distribué conformément aux CG PSP.

Les détails concernant le Dépôt figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.2.2 Autorisation de distribution

Pour les paquets avec la prestation complémentaire Signature ou Assurance ainsi que pour les lettres recommandées (recommandé [R]) sans prestations complémentaires, le client peut à réception de l'annonce électronique de distribution (notification) demander à la Poste, au moyen d'une autorisation de distribution, de distribuer l'envoi dans le compartiment-lettres (uniquement pour les lettres) ou

le compartiment annexe, ou bien de se faire distribuer le paquet d'une autre manière, selon les possibilités figurant au chiffre 2.2. La Poste atteste de la livraison de l'envoi par voie électronique. En remettant une autorisation de distribution, le client accepte recevoir un accusé de réception électronique comme justificatif de distribution et renonce à toute possibilité de refus d'acceptation. Les détails concernant ce service en ligne figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.2.3 Distribution à des voisins

La distribution de l'envoi (distribution d'un colis ou d'un envoi express) à la personne désignée par le destinataire est effectuée dans la mesure où celui-ci habite le même immeuble ou celui directement voisin. Outre la personne désignée, toutes les personnes présentes au même domicile ont qualité pour prendre livraison des envois.

Si l'adresse du voisin ne correspondait pas aux prescriptions ou était imprécise, l'ordre donné par le client ne serait pas exécuté et l'envoi serait distribué conformément aux CG PSP.

Les détails concernant ce service en ligne figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.2.4 Distribution à l'étage

La remise personnelle à l'étage à la porte du domicile peut être effectuée dans la mesure où l'accès par l'entrée principale est possible. En cas d'absence du destinataire ou d'entrée principale fermée, l'ordre donné par le client ne sera pas exécuté et l'envoi sera distribué conformément aux CG PSP.

2.2.5 Jour souhaité

Le client charge la Poste, au cas par cas ou selon une disposition permanente, de distribuer des colis ou des envois express à un jour ouvrable déterminé (du lundi au samedi), le cas échéant à un autre jour que le jour de distribution calculé.

Le client avec une disposition permanente est informé des distributions de colis ou d'envois express qui ne sont pas effectuées le jour souhaité.

Les détails concernant ce service figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.2.6 Plage horaire

Le client charge la Poste au cas par cas de distribuer des colis le jour de distribution souhaité ou le jour souhaité dans le cadre de la plage horaire sélectionnée. Cette plage horaire est un délai indicatif non contraignant.

Les détails concernant ce service figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.2.7 Adresse

Le client charge la Poste au cas par cas de distribuer des colis ou des envois express à un autre lieu de distribution que celui défini sur l'envoi. Les automates My Post 24, les points de retrait PickPost ou une autre adresse de domicile entrent en ligne de compte comme lieux de distribution alternatifs.

Les détails concernant ce service figurent sur notre site sous www.poste.ch/mes-envois.

2.3 Réception de l'invitation à retirer un envoi

2.3.1 Prolongation du délai de retrait

En utilisant ce service, le client demande à la Poste de prolonger le délai de retrait de l'envoi. Ce service n'est pas disponible pour les actes juridiques (actes judiciaires et actes de poursuite).

2.3.2 Réexpédition à un autre point de retrait (point de retrait PickPost, My Post 24, filiale)

En utilisant ce service, le client demande à la Poste de réexpédier l'envoi à un autre point de retrait. Pour bénéficier de la réexpédition à un point de retrait PickPost ou un automate My Post 24, le client doit être inscrit au service en question. Les offres PickPost et My Post 24 sont décrites sur www.poste.ch/pickpost et www.poste.ch/mypost24.

- 2.3.3 Réexpédition à une autre adresse
Avec ce service, le client demande à la Poste de réexpédier de l'envoi à une autre adresse. Dans les limites du cadre légal, la Poste exclut toute responsabilité à cet égard. Les dispositions en matière de responsabilité figurant au chiffre 3.2 ci-après demeurent réservées.
- 2.3.4 Deuxième distribution
Le client a la possibilité de demander une deuxième distribution et de choisir parmi les possibilités de distribution qui lui sont offertes pour l'envoi effectif (cf. chiffre 2.2 ss). Les délais de distribution indiqués sont des délais indicatifs non contraignants.
- 2.3.5 Procuration unique
En établissant une procuration unique, le client autorise un tiers à retirer un envoi déterminé et à en confirmer sa réception par sa signature. Les détails concernant ce service figurent sur notre site sous <https://www.poste.ch/invitation-a-retirer-info>. La remise et le retrait de l'envoi sont effectués sur la base de la copie papier ou de la procuration unique électronique de la Poste. L'envoi remis au mandataire est réputé valablement distribué au client. Le mandataire répond de la transmission de l'envoi au client. La Poste peut en tout temps vérifier l'identité du mandataire ainsi que sa légitimation à prendre possession de l'envoi. Font exception les envois qui ne peuvent être remis au destinataire qu'en main propre (envois avec la prestation complémentaire «en main propre»). Il incombe au client de s'assurer de l'exactitude des données mises à la disposition de la Poste. Dans les limites du cadre légal, la Poste décline toute responsabilité liée à des informations fausses ou incomplètes. Les dispositions en matière de responsabilité figurant au chiffre 3.2 ci-après demeurent réservées.

3. Conditions générales de l'offre «Mes envois»

- 3.1 Distribution
Les envois sont réputés distribués lorsque l'ordre a été exécuté conformément au contrat (remise au voisin ou à la personne désignée, distribution selon autorisation de distribution, dépôt à l'emplacement désigné, etc.). Le client reconnaît les événements de distribution enregistrés électroniquement par la Poste comme une preuve de distribution.
- 3.2 Responsabilité
Le client charge la Poste de s'écarter du processus de distribution ordinaire conformément aux Conditions générales pour les clients privés/ les clients commerciaux. Sauf stipulation contraire dans les CG ME, la responsabilité de la Poste envers le client est régie par analogie aux dispositions en matière de responsabilité des Conditions générales Prestations du service postal pour les clients privés ou Conditions générales Prestations du service postal pour les clients commerciaux (www.poste.ch/agb), chiffres 3.1 et 4.4. L'ordre du client est pleinement exécuté par la distribution conforme au mandat confié pour l'envoi. La Poste exclut toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie de l'envoi à compter du moment de la distribution. En cas de dommage entraînant une obligation de réparer, la Poste peut s'en libérer en s'acquittant soit en mains de l'expéditeur, soit en mains du destinataire. Si un destinataire ne remplissait pas ses obligations, toute responsabilité de la Poste envers le destinataire serait exclue, dans les limites autorisées par la loi. La Poste indique qu'elle pourra demander des dommages-intérêts au client si celui-ci contrevient à ses obligations et que pour ce motif la Poste a versé une indemnité à l'expéditeur. Les effets juridiques d'une distribution, prolongation de délai ou réexpédition s'apprécient indépendamment de l'offre postale selon les directives légales. La Poste décline toute responsabilité en cas de non-respect de délais légaux, judiciaires ou contractuels des clients du fait de l'utilisation des services de «Mes envois».
- 3.3 Protection des données, conservation et suppression
Tous les envois relevant de l'offre «Mes envois» sont répertoriés dans l'espace «Login» personnel du client. Les données demeurent visibles pour le client au maximum trois mois après la distribution de l'envoi, puis sont supprimées de l'espace «Login» du client. Les données nécessaires à l'accomplissement d'obligations légales peuvent être conservées plus longtemps. Le client prend acte que selon le service choisi, des tiers (voisin, mandataire, etc.) peuvent avoir connaissance du contenu des envois et de l'expéditeur. Il est de sa responsabilité de s'assurer que ses droits de la personnalité restent garantis.

- La Poste peut avoir recours à des tiers pour la fourniture de la prestation, notamment pour la transmission de la notification, et mettre à leur disposition les données requises à cette fin. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires de services en question. Si lesdits prestataires sont domiciliés à l'étranger, la Poste garantit la protection adéquate des données dans le pays de destination. Pour le reste, les dispositions générales relatives à la protection des données des CG Prestations du service postal pour les clients privés / CG Prestations du service postal pour les clients commerciaux / CG Login Centre Clientèle s'appliquent. La déclaration de protection des données disponible à l'adresse web www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournit des informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.
- 3.4 Clause de sauvegarde
Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer non valable, incomplète ou illicite ou bien si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres parties du contrat n'en serait pas affectée. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le mieux des intentions initiales, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.
- 3.5 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 du client, 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 du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.
- 3.6 Modification des CG
La Poste peut modifier les CG et l'offre de prestations à tout moment ou interrompre la prestation. La nouvelle version sera publiée sur le site web de la Poste (www.poste.ch/cg).
- 3.7 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).
- 3.8 Organe de conciliation
Avant de saisir le juge compétent, le client a la possibilité de recourir à la médiation de l'organe de conciliation de la PostCom. Les coordonnées se trouvent sur le site www.ombud-postcom.ch/fr.
- 3.9 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. 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'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

© Poste CH SA, septembre 2020