

# Conditions générales

## «Mes envois»

- 1 **Champ d'application**

Les présentes conditions générales «Mes envois» (ci-après: CG Mes envois) régle la relation contractuelle entre les clientes/clients destinataires (ci-après: clientes/clients ou clientèle) et la Poste CH SA Services logistiques (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après: la Poste) concernant l'utilisation des services en ligne de la Poste décrits ci-après.

Les services en ligne sont mis à la disposition de la clientèle sur [www.poste.ch](http://www.poste.ch) ou via l'application pour smartphone de la Poste. Les présentes CG Mes envois, les directives spécifiques des différents services en ligne, de même que les **CG portail client «Ma Poste»**, entre autres pour le blocage de l'accès et les modes de paiement, s'appliquent à l'utilisation des services dans «Mes envois».

La condition requise pour leur utilisation est un **compte client auprès de la Poste**.

Les services proposés dans le cadre de «Mes envois» s'adressent uniquement à la clientèle privée. Ils ne sont pas disponibles si une expéditrice/un expéditeur donne expressément des instructions contraires ou si la Poste exclut totalement ou partiellement un type d'envoi de cette offre (p. ex. la distribution d'actes judiciaires ou d'actes de poursuite, les Dispobox, les Disopset Cold, les envois de marchandises dangereuses ou les envois payants). Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes 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 la clientèle privée** ou des **CG Prestations du service postal pour la clientèle commerciale** (ci-après indifféremment dénommées CG PSP). La destinataire/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».

À réception de l'annonce électronique de distribution (notification), la cliente/le client peut demander à la Poste de distribuer l'envoi conformément aux services qu'elle/qu'il a sélectionnés dans «Mes envois». La notification est effectuée dès lors qu'il est possible pour la Poste d'établir une relation univoque entre l'envoi et la cliente/le client.

Si l'ordre de la cliente/du client ne peut être exécuté pour des raisons techniques (p. ex. panne de transmission des données) ou pour d'autres motifs (p. ex. boîte aux lettres pleine/compartiment annexe plein, remise tardive de l'ordre, transmission tardive de l'ordre par les systèmes internes), la distribution est effectuée conformément aux CG PSP.

La boîte aux lettres et le compartiment annexe doivent être vidés régulièrement 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 exécuté dans la mesure où l'emplacement convenu est accessible et situé dans l'immeuble de la cliente/du client. Si l'emplacement de dépôt sélectionné ne correspond pas aux prescriptions ou est imprécis, l'ordre donné par la cliente/le client n'est pas exécuté et l'envoi est distribué conformément aux CG PSP.

Le paramètre permanent Dépôt n'est pas relié à la possibilité de sélectionner des jours de distribution définis. Il s'applique tous jours à tous les jours de distribution.

Les détails concernant le Dépôt peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.2 Pas de dépôt

Dans certains cas, la clientèle charge la Poste de ne pas déposer en son absence un colis qui n'entre pas dans la boîte auxiliaire. La distribution est d'ailleurs assurée conformément aux CG PSP.

Des détails sur ce service figurent sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.3 Autorisation de distribution

Pour les colis avec la prestation complémentaire Signature ou Assurance ainsi que pour les lettres recommandées (recommandé [R]) sans prestations complémentaires, la cliente/le client peut à réception de l'annonce électronique de distribution (notification) demander à la Poste, au moyen d'une autorisation électronique 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 colis d'une autre manière, selon les possibilités figurant au chiffre 2.2.

La Poste atteste de la livraison de l'envoi par voie électronique. La cliente/Le client renonce à toute possibilité de refus d'acceptation.

Les détails concernant ce service en ligne peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.4 Distribution à des voisins

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

Si l'adresse de la voisine/du voisin ne correspond pas aux prescriptions ou est imprécise, l'ordre donné par la cliente/le client n'est pas exécuté et l'envoi est distribué conformément aux CG PSP.

Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.5 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 de la destinataire/du destinataire, ou de fermeture de l'entrée principale, l'ordre donné par la cliente/le client n'est pas exécuté et l'envoi est distribué conformément aux CG PSP.

Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.6 Jour souhaité

La cliente/Le client charge la Poste, au cas par cas ou selon un paramètre permanent, de distribuer des colis ou des envois express un jour ouvrable déterminé (du lundi au samedi), le cas échéant un autre jour que le jour de distribution prévu.

La cliente/Le client ayant défini un paramètre permanent est informé(e) des distributions de colis ou d'envois express qui ne sont pas effectuées le jour souhaité.

Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.7 Plage horaire

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

Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
    - 2.2.8 Adresse

La cliente/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 Pick-Post ou une autre adresse de domicile entrent en ligne de compte comme lieux de distribution alternatifs.

Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).



- 2.2.9 Paiement en ligne ou d'une autre façon d'envois payants  
La cliente/Le client charge et autorise la Poste, à distribuer les envois à l'importation et tout autre envoi assortis d'une obligation de paiement au moment de la distribution (frais de dédouanement, taxe à l'importation, TVA, etc.), sans encaissement direct lors de la remise de l'envoi. La cliente/Le client s'engage en contrepartie, à payer le montant dû en suivant le processus de paiement sur «Mes envois» (voir Modes de paiement [CG portail client «Ma Poste»](#)). Les détails concernant ce service peuvent être consultés sur [www.poste.ch/mes-envois](http://www.poste.ch/mes-envois).
- 2.3 Réception de l'invitation à retirer un envoi
- 2.3.1 Prolonger le délai de retrait  
En utilisant ce service, la cliente/le client demande à la Poste de prolonger le délai de retrait de l'envoi. Ce service n'est pas disponible pour les actes judiciaires.
- 2.3.2 Réexpédition à un autre point de retrait (point PickPost, automate My Post 24, filiale)  
En utilisant ce service, la cliente/le client demande à la Poste de réexpédier l'envoi à un autre point de retrait. Pour bénéficier de la réexpédition à un point PickPost ou un automate My Post 24, la cliente/le client doit être inscrit(e) au service en question. Les offres PickPost et My Post 24 sont décrites sur [www.poste.ch/pickpost](http://www.poste.ch/pickpost) et [www.poste.ch/mypost24](http://www.poste.ch/mypost24).
- 2.3.3 Réexpédition à une autre adresse  
En utilisant ce service, la cliente/le client demande à la Poste de réexpédier 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  
La cliente/Le client a la possibilité de demander une deuxième distribution à la Poste et de choisir parmi les différentes possibilités de distribution qui lui sont offertes pour l'envoi effectif (cf. chiffres 2.2 ss). Les délais de distribution indiqués sont des délais indicatifs non contraignants.
- 2.3.5 Procuration unique  
En établissant une procuration unique, la cliente/le client autorise un tiers qu'elle/qu'il a désigné à retirer un envoi déterminé et à en confirmer sa réception par sa signature. Les détails concernant ce service en ligne peuvent être consultés sur [www.post.ch/invitation-a-retirer](http://www.post.ch/invitation-a-retirer).  
La remise et le retrait de l'envoi sont effectués sur la base de la copie papier ou de la procuration unique au format électronique de la Poste. L'envoi remis à la personne mandatée est réputé valablement distribué à la cliente/au client. La personne mandatée répond de la remise de l'envoi à la cliente/au client. La Poste a le droit, à tout moment, de vérifier l'identité de la personne mandatée ainsi que son autorisation à prendre possession de l'envoi. Font exception les envois qui ne peuvent être remis à la destinataire/au destinataire qu'en main propre (envois avec la prestation complémentaire «en main propre»). Il incombe à la cliente/au client de s'assurer de l'exactitude des données mises à la disposition de la Poste. Dans les limites autorisées par la loi, la Poste décline toute responsabilité liée à des informations inexacts 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 mandat (remise à une voisine/un voisin, ou à la personne désignée, distribution selon autorisation de distribution, dépôt à l'emplacement désigné, dépôt des colis dans un endroit sûr et à l'abri des intempéries, etc.). La cliente/Le client reconnaît les événements de distribution enregistrés électroniquement par la Poste comme preuve que la distribution a été effectuée.
- 3.2 Exclusion  
La Poste peut refuser aux clientes/clients en retard de paiement de factures l'utilisation d'une partie ou de la totalité des services de «Mes envois».
- 3.3 Responsabilité  
La cliente/Le client demande à la Poste de s'écarter du processus de distribution ordinaire conformément aux CG PSP. Sauf disposition contraire des CG Mes envois, la responsabilité de la Poste envers la cliente/le client est réglée par analogie aux dispositions en matière de responsabilité énoncées aux chiffres 3.1 et 4.4 des CG PSP.  
L'ordre de la cliente/du client est réputé exécuté avec la distribution de l'envoi conformément à l'ordre. La Poste exclut toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie de l'envoi une fois l'envoi distribué. En cas de dommage entraînant une obligation de réparer, la Poste peut se libérer de cette obligation en indemnisant soit l'expéditrice/l'expéditeur, soit la destinataire/le destinataire.  
Si la destinataire/le destinataire ne remplit pas ses obligations, toute responsabilité de la Poste envers ladite/ledit destinataire est exclue, dans les limites autorisées par la loi. La Poste attire l'attention sur le fait qu'elle pourra demander des dommages-intérêts à la cliente/au client si celle-ci/celui-ci manque à ses obligations et que de ce fait, la Poste a versé une indemnité à l'expéditrice/l'expéditeur. De même, elle peut lui refuser en partie ou en totalité l'utilisation des services de «Mes envois» (voir blocage de l'accès [CG portail client «Ma Poste»](#)). 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 par la clientèle du fait de l'utilisation des services de «Mes envois».
- 3.4 Protection des données, conservation et suppression  
Tous les envois relevant de l'offre «Mes envois» sont répertoriés dans l'espace «Login» personnel de la cliente/du client. Les données demeurent visibles pour la cliente/le client au maximum trois mois après la distribution de l'envoi, puis sont supprimées du portail client «Ma Poste». Les données nécessaires à l'accomplissement d'obligations légales peuvent être conservées plus longtemps.  
La cliente/Le client prend acte du fait que selon le service choisi, des tiers (voisine/voisin, personne mandatée, etc.) peuvent avoir connaissance du contenu des envois et de l'expéditrice/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 cet effet. 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.  
Au demeurant, les dispositions générales relatives à la protection des données des CG PSP et des [CG portail client «Ma Poste»](#) s'appliquent.  
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.
- 3.5 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.

- 3.6 Cession des droits  
La cession du contrat, de droits ou d'obligations découlant de ce 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 que la cliente/le client y consente, dans la mesure où la Poste contrôle directement ou indirectement ladite société. En outre, la Poste est habilitée à transmettre ou à céder à des tiers, sans l'accord de la cliente/du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.
- 3.7 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](http://www.poste.ch/cg)).
- 3.8 Droit applicable et for  
Le contrat est régi par le droit suisse.  
Le for est Berne. Les fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).
- 3.9 Organe de conciliation  
Avant de saisir le tribunal compétent, la cliente/le client a 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).
- 3.10 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 [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg).  
Sur demande du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. La cliente/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 en vigueur.

Poste CH SA, septembre 2023

Poste CH SA                      0848 888 888  
Services logistiques        [contactcenter@poste.ch](mailto:contactcenter@poste.ch)  
Wankdorfallee 4            [www.poste.ch](http://www.poste.ch)  
3030 Berne

