

# Conditions générales «Philatélie» de la Poste CH SA

Edition mars 2010

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) régissent les rapports entre la Poste CH SA (ci-après «la Poste») et ses clients (ci-après: «le client») en relation avec la vente ou la souscription par abonnement de timbres-poste, d'articles philatéliques et de produits philatéliques spéciaux (globalement désignés ci-après par «les produits»).

Les commandes passées via le PhilaShop sont régies par les conditions générales relatives aux shops de la Poste.

## 2. Offre de produits

La Poste publie ses offres de nouveaux produits de façon appropriée. En règle générale, la publication intervient avant le jour d'émission des produits concernés; à titre exceptionnel, elle peut aussi avoir lieu ultérieurement. Le tirage des timbres-poste et entiers postaux est publié après la clôture des ventes.

Les produits sont vendus dans la limite des stocks disponibles, mais au plus tard jusqu'à l'échéance du délai de vente prévu. Il n'est pas possible d'obtenir des produits à l'examen.

Sauf mention contraire, les prix indiqués par la Poste s'appliquent (taxe sur la valeur ajoutée comprise pour les produits qui y sont soumis). Les clients étrangers acquittent la taxe sur la valeur ajoutée et les droits de douane aux taux en vigueur dans le pays de destination (pays de résidence du destinataire).

## 3. Commande de produits particuliers

La Poste ne prend pas en considération les commandes de produits présentant une particularité, telles qu'une inscription ou un signe distinctif spéciaux, une erreur d'impression ou toute autre anomalie. En lieu et place, elle livre la même quantité de produits ordinaires, dans la limite des stocks disponibles. Seules les commandes de coins de feuille et de timbres isolés avec oblitération pleine ou en demi-lune, etc., sont si possible honorées, mais sans aucune obligation de la part de la Poste.

## 4. Vente de produits

La vente de produits est assurée par les canaux de vente de la Poste et de ses partenaires, dans la limite des stocks disponibles et sans possibilité de commander ou de réserver des produits à l'avance.

## 5. Commande de produits

### a) Commande

Les commandes doivent être passées par écrit et pourvues de la signature du client. Si des indications figurant sur la commande ne sont pas claires, la Poste se réserve le droit de se renseigner auprès du client. Lorsque le montant de la commande est inférieur à CHF 15. –, des frais administratifs de CHF 7. – sont perçus.

### b) Réduction de commandes

Les commandes sont traitées dans l'ordre de leur réception par la Poste. Dans certains cas, notamment lors d'émissions à tirage limité, la Poste se réserve le droit de procéder à une annulation ou à une réduction partielle des commandes.

### c) Livraison

Sauf convention contraire, les commandes sont expédiées sous forme d'envoi postal ordinaire à la dernière adresse communiquée par le client. Pour les envois urgents, la Poste facture au client le supplément de prix correspondant (Expresspost, TNT, etc.). Sauf instructions contraires, les livraisons aux clients déjà connus sont effectuées selon les mêmes modalités que pour les commandes antérieures.

Les produits commandés ne peuvent pas être livrés en même temps que les produits en abonnement. L'expédition contre remboursement est exclue.

En cas de contestation portant sur la réception d'un ou de plusieurs envois, la Poste se réserve le droit d'envoyer par courrier recommandé les commandes ultérieures, le port étant alors à la charge du client.

### d) Garanties

La Poste peut exiger à tout moment le paiement anticipé des produits ou le versement

d'acomptes, notamment lorsque le montant de la commande est élevé, qu'il s'agit d'un nouveau client ou que cette manière de procéder lui paraît s'imposer pour une quelconque autre raison.

#### **e) Annulation de la commande**

Si, 45 jours après la réception d'une commande, le compte du client ne présente toujours pas de couverture suffisante, la Poste annule la commande sans avoir à en aviser le client. La même règle s'applique également aux clients qui, dans les 45 jours prévus, n'ont pas réglé leurs découverts.

### **6. Paiement des produits commandés**

#### **a) Modes de paiement**

Les factures de la Poste peuvent être payées par carte de crédit, par virement ou par débit du compte client du destinataire. Les chèques en provenance de pays extra-européens sont acceptés moyennant paiement de frais de traitement de CHF 15. –. Les clients domiciliés en Suisse peuvent autoriser la Poste à débiter directement leur compte postal dans les dix jours. Les espèces, les timbres-poste ou toute autre valeur réelle envoyés par courrier ne sont pas acceptés comme moyen de paiement. Les produits demeurent propriété de la Poste jusqu'au paiement complet du montant dû.

#### **b) Montant de la facture et délai de paiement**

Le montant de la facture relative à la commande figure sur le bulletin de livraison. Les factures sont payables à 30 jours à compter de la date d'expédition des produits au client. Aucune autre pièce écrite telle que double du bulletin de livraison, attestation de don ou attestation de supplément de prix de timbres-poste n'est établie.

Les commandes d'une valeur supérieure à CHF 1000. – sont soumises aux conditions de paiement suivantes: les nouveaux clients ou ceux qui ont précédemment fait l'objet d'un rappel peuvent être tenus de payer à l'avance.

En cas de débit du compte postal, le montant est prélevé dans les dix jours. Les livraisons contre facture sont également payables dans les dix jours.

#### **c) Cartes de crédit**

Sont acceptées les cartes de crédit suivantes: Visa, Mastercard, American Express et Diners. Le client est tenu d'indiquer son nom, son adresse

et son numéro de client, ainsi que le nom de la société émettrice de la carte de crédit, le numéro de la carte et sa date d'échéance. Toute modification, en particulier de la date d'échéance de la carte, doit être communiquée à la Poste par écrit en temps utile.

#### **d) Compte client**

Il incombe au titulaire du compte client de veiller à ce que l'avoir en compte suffise à couvrir les montants devant être débités. Les comptes client ouverts auprès de la Poste peuvent être alimentés par des virements ou par l'envoi de chèques bancaires libellés en francs suisses (CHF) et tirés sur une banque suisse.

#### **e) Relevés de compte**

S'ils ne sont pas contestés par écrit dans les trente jours, les relevés de compte adressés périodiquement au client ainsi que les indications qu'ils contiennent sont réputés approuvés.

#### **f) Règles de paiement**

Les justificatifs de paiement du client doivent toujours mentionner son nom, son adresse et son numéro de client. Des frais de mise en demeure de CHF 20. – sont perçus dès la première mise en demeure. En outre, un intérêt moratoire de 5 % par an est facturé.

En cas de remboursement, les sommes inférieures à CHF 20. – sont versées non pas en espèces, mais sous forme de timbres-poste ou de coupons-réponse internationaux. Les chèques sont établis uniquement pour les pays pour lesquels il n'existe aucune autre possibilité de remboursement. Pour obtenir la restitution d'un éventuel solde disponible sur le compte client au moment de la résiliation de la relation commerciale, le client doit le demander par écrit, dans un délai de deux au plus, moyennant l'indication d'une relation bancaire.

Les taux de conversion appliqués aux monnaies étrangères sont les taux du jour de PostFinance.

### **7. Abonnements**

#### **a) Souscription d'abonnements**

Le client peut souscrire à tout moment un abonnement prenant effet à la date de la prochaine émission. Il lui suffit à cet effet de remettre le formulaire d'abonnement dûment complété et signé à la Poste.

Il n'est possible d'obtenir par abonnement que les produits indiqués, sous la forme (blocs) et

dans les quantités spécifiées. Les éventuels changements de papier, de coloris ou de gomme, de même que toute modification par rapport à l'émission originale, ne sont pas considérés comme de nouvelles émissions et ne sont donc pas livrés dans le cadre de l'abonnement.

La souscription d'un abonnement avec effet rétroactif est exclue. Les produits provenant d'émissions antérieures encore disponibles peuvent être commandés à partir de la «Liste de vente».

### **b) Modification et annulation d'abonnements**

Le client peut modifier son abonnement à tout moment. Les modifications sont prises en considération à partir du prochain jour d'émission. La Poste se réserve le droit de limiter les abonnements de dernière minute conclus uniquement pour obtenir un produit donné ou encore conclus en nombre supérieur à la moyenne, ou augmentés, aux seules fins d'obtenir un produit en grande quantité.

Le client peut résilier son abonnement à tout moment par écrit. La Poste se réserve le droit de livrer l'émission qui suit la résiliation si cette dernière ne lui est pas parvenue au moins huit semaines auparavant.

### **c) Livraison aux abonnés**

Les produits achetés par abonnement ne sont livrés que lorsque les éventuels impayés ont tous été réglés ou que l'avoir en compte du client est suffisant pour couvrir le montant de la facture. Les produits en abonnement ne peuvent pas être livrés en même temps que les commandes courantes.

Les règles fixées aux ch. 5 et 6 ci-dessus s'appliquent par analogie à l'annulation, à la livraison et au paiement des commandes par abonnement.

## **8. Réclamations et échanges de produits**

### **a) Réclamations**

Les réclamations concernant les produits achetés sur commande ou par abonnement doivent être notifiées à la Poste par écrit dans les trente jours suivant la réception des produits. Le client doit joindre les produits en question et une copie de la facture à sa réclamation.

Les réclamations fondées sur la non-exécution ou l'exécution incomplète d'une livraison doivent

être adressées par écrit à la Poste dans un délai de trente jours à compter du jour d'émission ou du premier jour de vente du produit concerné.

### **b) Echanges**

La Poste échange les produits défectueux dans la mesure où elle dispose de la quantité nécessaire de produits de remplacement. Elle peut rejeter une demande d'échange lorsque les produits livrés ne présentent pas de défaut visible.

Toute prétention envers la Poste allant au-delà de l'échange des produits ou de l'annulation de la commande est exclue.

## **9. Protection des données**

Les données nécessaires au bon déroulement des transactions sont conservées par la Poste, qui les traite de façon confidentielle et ne les communique pas à des tiers.

## **10. Responsabilité**

La Poste décline expressément toute responsabilité pour les éventuels retards de livraison des produits, de même que pour toute erreur susceptible de figurer dans la description ou l'illustration des produits et dans les prix indiqués.

## **11. Modification des conditions générales**

La Poste peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications sont portées à la connaissance des clients dans le magazine philatélique «La Loupe» ou de toute autre façon appropriée. Elles sont réputées acceptées si le client ne les conteste pas par écrit dans le délai d'un mois.

## **12. For et droit applicable**

Le for et le lieu d'exécution sont à Berne. Au surplus, le présent contrat est soumis au droit suisse.

## **13. Texte original**

Les présentes conditions générales sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de contradictions ou d'ambiguïtés entre les différentes versions, seul le texte allemand fait foi.

Berne 26.03.2010