Conditions générales
Timbres-poste et produits de philatélie

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales «Timbres-poste et produits de philatélie» (ci-après les «CG») règlent les rapports entre les clientes et les clients (ci-après aussi la «clientèle») et Poste CH Réseau SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après «la Poste») en relation avec l'achat de timbres-poste et d'articles philatéliques ainsi que de produits philatéliques spéciaux (globalement désignés ci-après par «les produits»). Les commandes passées via le Postshop sont régies par les conditions générales postshop.ch. Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

2. Vente de produits

La vente de produits est assurée par les canaux de distribution de la Poste et de ses partenaires, dans la limite des stocks disponibles. Font exception les timbres-poste d'entreprise. Il n'est pas possible de commander ou de réserver des produits à l'avance.

3. Commande de produits

3.1 Attribution de l'ordre

Les commandes doivent être passées par écrit et pourvues de la signature de la cliente ou du client. Les personnes qui commandent des produits s'engagent à toujours fournir des informations véridiques. Si des indications figurant sur la commande ne sont pas claires, la Poste se réserve le droit de se renseigner auprès de la cliente ou du client. Pour toute commande inférieure à CHF 15.–, un supplément pour petites quantités de CHF 9.– est appliqué.

Lors du dépôt d'une commande auprès d'une filiale de la Poste, le contrat entre la cliente ou le client et la Poste prend effet avec l'émission de la quittance de la Poste et, en cas d'utilisation d'autres canaux de distribution, avec l'expédition des produits.

3.2 Livraison

Sauf convention contraire, les commandes sont expédiées sous forme d'envoi postal ordinaire à la dernière adresse communiquée par la cliente ou le client. 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 de la cliente ou du client.

3.3 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'une nouvelle cliente ou d'un nouveau client ou que cette manière de procéder lui paraît s'imposer pour une quelconque autre raison.

3.4 Annulation de commandes

Si, 45 jours après la réception d'une commande, le compte de la cliente ou du client ne présente toujours pas de couverture suffisante, la Poste annule la commande sans autre forme de préavis. La même règle s'applique également aux clientes et aux clients qui, dans les 45 jours précités, n'ont pas réglé les impayés.

4. Modes de paiement

4.1 Facturation

Le montant facturé pour une commande figure sur la confirmation de commande et/ou les justificatifs (quittance, bulletin de livraison/facture). Aucun autre document tel que double du bulletin de livraison, attestation de prestation, etc. ne sera établi. Tout rappel pour non-paiement est facturé à la cliente ou au client CHF 20.– par rappel, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. La Poste se réserve le droit de céder à une entreprise chargée du recouvrement les montants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux.

4.2 Modes de paiement

La clientèle dispose des modes de paiement qui lui sont proposés par la Poste. La Poste se réserve le droit de vérifier la solvabilité ou de mandater une entreprise tierce pour le faire. Sauf indication contraire, les factures de la Poste sont payables dans les 30 jours suivant l'envoi. Les timbres-poste et autres valeurs réelles ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

5. Dispositions particulières pour l'étranger

En cas de livraison à l'étranger, la taxe sur la valeur ajoutée et les droits de douane s'alignent sur les dispositions du pays du destinataire et sont à la charge de la cliente ou du client (DAP, Incoterms). En passant une commande à destination de l'étranger, la cliente ou le client consent à ce que la Poste échange par voie électronique avec les autorités postales, douanières et financières de la Suisse et des pays étrangers les données d'envoi qui lui ont été fournies sous forme électronique ou physique. Les principes régissant la protection des données du pays concerné s'appliquent. Pour la clientèle dont le siège/le domicile se trouve à l'étranger, seuls les modes de paiement compte client et carte de crédit sont à disposition. La distribution dans le pays de destination s'effectue selon les prescriptions applicables.

6. Crypto Stamp

6.1 La Poste propose à sa clientèle l'achat de «Swiss Crypto Stamps» (ci-après «crypto-timbre» ou «crypto-timbres»). Les crypto-timbres se composent de deux parties. L'une sert de timbre-poste physique pour l'affranchissement d'envois postaux, au même titre que d'autres offres comparables de la Poste.

6.2 L'autre partie permet d'accéder à une représentation numérique du crypto-timbre (ci-après «timbre-poste numérique») au moyen d'un code QR (token). Pour ce faire, l'utilisatrice ou l'utilisateur a besoin du code QR et de la clé privée dissimulée, tous deux imprimés à côté du timbre-poste physique.

6.3 Les crypto-timbres sont sauvegardés dans une blockchain. Ils sont fabriqués dans plusieurs variantes et peuvent être collectionnés, échangés et négociés en ligne. L'authenticité d'un crypto-timbre physique peut être vérifiée à tout moment grâce à son code QR menant vers le site web de la Poste.

6.4 L'échange et la restitution de crypto-timbres sont en principe exclus. Ils ne font pas non plus partie du programme d'émission officiel de la Poste (cf. ch. 9.3).

6.5 Les crypto-timbres ne sont pas envoyés à des clientes ou à des clients dont l'adresse de livraison se situe sur le territoire des États-Unis.

6.6 Pour chaque transfert de crypto-timbre, une transaction doit être exécutée dans la blockchain. Des frais de transaction s'appliquent dans ce cadre, à la charge de la personne ayant déclenché la transaction. Tout remboursement de frais par la Poste est exclu.

7. Timbre-poste d'entreprise

7.1 La Poste offre à sa clientèle commerciale la possibilité de produire à titre onéreux des timbres personnalisés d'une valeur de taxe donnée avec la mention «Schweiz Suisse Svizzera» (ci-après «timbres-poste d'entreprise» ou «timbres-poste personnalisés»). Le motif doit avoir un lien avec l'entreprise de la cliente commerciale ou du client commercial.

7.2 Les clientes commerciales et les clients commerciaux ont le droit de vendre à leur propre clientèle des timbres-poste personnalisés qui ont été produits et vendus par la Poste.

7.3 Les timbres-poste d'entreprise sont des timbres ayant cours qui peuvent être utilisés par quiconque pour l'affranchissement d'envois.

7.4 Les timbres-poste d'entreprise ne sont pas vendus via les canaux de la Poste. La Poste ne réalise pas non plus de produits de collection supplémentaires en lien avec ces timbres.

7.5 L'échange et la restitution de timbres-poste d'entreprise sont en principe exclus. Ils ne font pas non plus partie du programme d'émission officiel de la Poste (cf. ch. 9.3).

8. Utilisation des produits

8.1 Les timbres-poste et produits de philatélie ne peuvent ni être reproduits ni être utilisés à des fins commerciales.

8.2 Ils ne peuvent être utilisés qu'une fois pour l'affranchissement d'envois.

9. Abonnements

9.1 Conclusion et résiliation d'abonnements
La cliente ou 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 ou de passer une commande écrite ou par téléphone auprès du Centre clientèle. 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. L'abonnement peut être résilié à tout moment par écrit, moyennant le respect d'un délai de résiliation de 8 semaines pour la fin d'un mois.

9.2 Livraison aux abonnées et 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 de la cliente ou 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 au ch. 3 s. ci-dessus s'appliquent par analogie à l'annulation, à la livraison et au paiement des abonnements.

9.3 Contenu et étendue des abonnements
Les abonnements comprennent le programme d'émission de timbres-poste et de produits philatéliques défini officiellement par la Poste. Pour d'autres offres émises en dehors du programme officiel, notamment les crypto-timbres et les timbres-poste d'entreprise (cf. ch. 6 et 7), les personnes abonnées n'ont pas droit à la réception des livraisons d'abonnement correspondantes.

10. Livraison
Dans ce contexte, les conditions générales «Prestations du service postal» s'appliquent à la livraison des produits pour la clientèle commerciale / les conditions générales «Prestations du service postal» pour la clientèle privée (www.post.ch/agb).

11. Contestation et révocation

11.1 Contestations
Il convient de vérifier les produits immédiatement après la réception de la livraison. Les éventuels dommages et/ou défauts des produits doivent être signalés de suite à la Poste. Cela s'applique également en cas de livraison incomplète. Il est possible de renvoyer les produits à l'adresse de contact concernée uniquement après concertation préalable avec le Contact Center de la Poste. Les frais d'envoi sont à la charge de la cliente ou du client. La garantie légale s'applique en cas de défaut. La Poste se réserve le droit, en cas de défauts invoqués et avérés, de livrer à la cliente ou au client des produits de remplacement exempts de défaut. La Poste se réserve le droit de refuser une demande de livraison de remplacement en cas d'absence manifeste de dommage ou de défaut. En outre, une livraison de remplacement est effectuée uniquement lorsque la marchandise est effectivement disponible dans la quantité nécessaire (cf. ch. 2).

11.2 Droit de révocation de la clientèle
La cliente ou le client peut révoquer le contrat par écrit dans un délai de 14 jours. Le droit de révocation commence à courir avec la conclusion du contrat. Le délai est respecté si la déclaration de révocation est remise le quatorzième jour à la Poste ou envoyée par voie électronique. La preuve de la révocation incombe à la cliente ou au client, qui supporte les frais occasionnés par la révocation du contrat (notamment les frais de renvoi des produits). Le droit de révocation est exclu dans les contrats
- relatifs aux produits personnalisés, c'est-à-dire comportant des images et/ou des textes individuels, ou
- dans lesquels la prestation de la clientèle n'excède pas CHF 100.–.

12. Responsabilité
Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi. La Poste décline toute responsabilité, dans les limites de la loi, en particulier pour des dommages directs, indirects ou consécutifs, tels que le manque à gagner, les retards, les pertes de données ou les dommages survenus suite à des téléchargements. La Poste ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (p. ex. sous-traitants, fournisseurs, etc.) à la suite d'une négligence légère ou moyenne. Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées. La responsabilité de la Poste est exclue, dans les limites admises par la loi, en cas de dommages dus à des cas de force majeure ou à des perturbations qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion à Internet, d'interventions illicites au niveau des installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau, de l'encombrement volontaire des accès électroniques provoqué par des tiers, ou d'interruptions.

13. Protection des données

13.1 Généralités
Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect de la législation en vigueur, en particulier de la législation sur la protection des données et de la loi sur la poste. Elle protège les données personnelles par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.
Les déclarations de protection des données disponibles sur www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees fournissent des informations complémentaires sur les traitements de données à la Poste.

13.2 Études de marché et marketing
Pour permettre à la Poste d'élaborer une offre adaptée au marché, la cliente ou le client accepte que la Poste traite ses données de base, son adresse, ses coordonnées, les informations de facturation ainsi que l'historique de la relation client à des fins d'études de marché (p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle) et de marketing (utilisation pour la distribution de publicité).

14. Recours à des tiers

Pour fournir des prestations, la Poste est autorisée à faire appel à des tiers. Elle demeure responsable de la fourniture conforme au contrat des prestations par les tiers.

15. Modification des CG

La Poste peut à tout moment modifier les CG et l'offre de prestations ou interrompre la prestation. La nouvelle version sera publiée sur le site web de la Poste (www.poste.ch/cg).

16. Clause salvatrice

Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer nulle, incomplète ou illicite, ou si son exécution devait être rendue impossible, la validité des autres parties du contrat n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

17. 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 de la cliente ou 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 de la cliente ou du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.

18. Droit applicable et for

18.1 Le contrat est soumis au droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est exclue, tout comme les dispositions applicables aux conflits de lois de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291).

18.2 Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommatrices et consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clientes et les clients non domiciliés en Suisse.

19. 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 de la cliente ou du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. Les clientes et clients prennent 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 Réseau SA, juillet 2025

Poste CH Réseau SA
Wankdorfallee 4
3030 Berne
0848 66 55 44