

Conditions générales «pick@home»

Édition février 2019



1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) règlent les rapports contractuels entre les clients et les clientes (désignés ci-après par «client») et Poste CH SA (désignée ci-après par «la Poste») lors de l'utilisation de la prestation pick@home.

Les règles y relatives ainsi que les [CG «Prestations du service postal»](#) et les [CG «Login Centre clientèle»](#) complètent les présentes conditions générales et constituent avec celles-ci, dans leur version actuelle, la base de l'utilisation de la prestation pick@home. Toutes les conditions générales peuvent être consultées à l'adresse www.poste.ch/cg.

En passant un ordre, le client accepte sans réserves les présentes CG comme faisant partie intégrante du contrat et reconnaît les prix de la Poste actuellement en vigueur sur www.poste.ch/expedition.

2 Offre de prestations

«pick@home» permet au client de passer un ordre auprès de la Poste via les canaux de déclenchement, afin que celle-ci vienne chercher les colis renvoyés à domicile, au bureau ou à toute autre adresse en Suisse.

La Poste peut en tout temps modifier, compléter ou suspendre le service pick@home sans que le consentement exprès du client soit requis. Les modifications de l'offre de prestations doivent être communiquées au client au moins 30 jours à l'avance sous une forme appropriée.

La Poste fournit ses prestations dans les limites de ses ressources d'exploitation et prend toutes les mesures proportionnées, économiquement acceptables et réalisables sur le plan technique pour protéger ses données et ses prestations. Elle peut sous-traiter la fourniture de ses prestations à des tiers.

3 Canaux de déclenchement de l'ordre

3.1 Utilisation via le login du Centre clientèle

Pour pouvoir utiliser le service pick@home via le Centre clientèle, le client doit être enregistré et connecté, et être en possession d'une étiquette retour préremplie établie par la société de vente à distance.

3.2 Utilisation à travers PostApp

Un ordre pick@home peut également être saisi via PostApp. La condition requise est d'être en possession d'une étiquette retour préimprimée de la société de vente à distance.

Les données figurant sur le dernier ordre (p. ex. l'adresse de l'expéditeur, le lieu de remise, la taille du colis) sont sauvegardées localement dans PostApp, afin d'être utilisées lors du prochain ordre.

3.3 Utilisation via la page d'accueil de la société de vente à distance

3.3.1 Les sociétés de vente à distance ont la possibilité d'intégrer pick@home à leur page d'accueil. Les conditions particulières concernant cette intégration

sont réglées par contrat avec la société de vente à distance.

3.3.2 La société de vente à distance peut intégrer pick@home à sa page d'accueil, même si le client ne dispose pas encore d'étiquette retour préimprimée. Dans ce cas, une étiquette retour est générée par le système et apportée par le facteur au moment de la prise en charge.

4 Modes d'expédition et prestations complémentaires

Les modes d'expédition et les prestations complémentaires peuvent être restreints en fonction de la participation de la société de vente à distance. D'une façon générale, les modes d'expédition suivants sont à disposition:

PostPac Priority	Les dispositions sur la prestation PostPac Priority s'appliquent.
PostPac ECONOMY	Les dispositions concernant la prestation PostPac ECONOMY s'appliquent.
Encombrant ECONOMY	Les dispositions concernant la prestation Encombrant ECONOMY s'appliquent.
Encombrant Priority	Les dispositions concernant la prestation PostPac Priority s'appliquent.

Les prestations complémentaires sont également régies par les dispositions applicables aux prestations de base indiquées ci-dessus. La Poste se réserve le droit de proposer une gamme restreinte de prestations complémentaires pour pick@home.

5 Poids

Le client doit veiller à ce que l'échelon de poids qu'il aura sélectionné dans le système corresponde au poids effectif de son colis. Dans le cas contraire, la Poste se réserve le droit de ne pas prendre en charge l'envoi. Aucun remboursement n'a alors lieu.

6 Prise en charge des coûts par les sociétés de vente à distance

6.1 Les sociétés de vente à distance ont la possibilité de prendre en charge les coûts de l'ordre dans leur intégralité ou en partie. Cela entraîne une réduction du prix que le client doit payer au moment de la saisie d'un ordre. Le système affiche au client le montant effectif qu'il doit régler. Cela s'applique aussi bien aux ordres passés via le service en ligne «pick@home» de la Poste qu'à tout ordre passé via la page d'accueil de la société de vente à distance.

6.2 Toute société de vente à distance disposant d'une licence d'affranchissement 99.01 peut conclure une convention tarifaire pour pick@home. Un droit à une prise en charge (partielle) des coûts existe uniquement

lorsque la société de vente à distance a conclu un accord correspondant avec la Poste.

Les sociétés de vente à distance qui ne mettent aucune étiquette de renvoi à la disposition de leurs clients peuvent également prendre en charge les coûts totaux de l'ordre pick@home dans leur intégralité ou en partie. Dans ce cas, les différentes sociétés sont énumérées dans une liste sur le masque de saisie d'ordre. Pour profiter d'une prise en charge (partielle) des coûts, le client doit sélectionner la société de vente à distance à partir de la liste.

7 Paiement

7.1 Déclenchement de l'ordre via le Centre clientèle de la Poste

Le client utilise les variantes de paiement dans le Centre clientèle (sauf «contre facture») et accepte les conditions correspondantes.

7.2 Déclenchement de l'ordre via la page d'accueil de la société de vente à distance

Le client utilise les variantes de paiement du module de paiement intégré au système et accepte les conditions correspondantes.

8 Emballage et adressage

8.1 Les envois à prendre en charge doivent être emballés, prêts à l'envoi et adressés. Les dispositions prévues dans les [CG «Prestations du service postal»](#) et les descriptions des prestations correspondantes [PostPac Priority / Economy](#) ou [Encombrant Economy](#) s'appliquent.

8.2 Si la société de vente à distance fournit une étiquette de renvoi préimprimée, celle-ci doit être apposée sur l'envoi.

8.3 Pour créer des étiquettes-adresse pour l'expédition normale de colis, le client dispose du service en ligne [Étiquettes d'expédition colis Suisse](#).

8.4 Les colis munis d'un code à barres et/ou d'une étiquette utilisés à d'autres fins que celles initialement prévues (p. ex. code à barres ou étiquette découpée, adresse du destinataire collée sur un code à barres ou une étiquette préexistante, étiquette d'expédition réutilisée, étiquette photocopiée, etc.) ne sont pas pris en charge. En cas d'échec de la prise en charge, les frais ne sont pas remboursés.

9 Prise en charge des envois

9.1 Conformément à l'affichage dans le système, le client a la possibilité de sélectionner un lieu de remise (remise impersonnelle) ou d'indiquer qu'il remettra l'envoi en personne au facteur. En cas de remise impersonnelle, le client doit veiller à ce que l'envoi mis à disposition soit protégé des intempéries. Aucun lieu de remise autre que ceux affichés dans la sélection ne peut être choisi.

9.2 L'ordre de prise en charge est déclenché au moment de la conclusion de la procédure de commande et est confirmé au client à l'adresse électronique indiquée lors de la commande. Le client garantit l'exactitude des informations communiquées (p. ex. nom, adresse, adresse électronique, etc.).

9.3 Tout envoi individuel à prendre en charge est considéré comme remis à la Poste dès lors qu'une opération de scannage correspondante a été enregistrée. Le client est informé par e-mail et/ou SMS sur le caractère fructueux ou non de la prise en charge, lorsque le code à barres est scanné.

9.4 La Poste décline toute responsabilité pour les envois dont la prise en charge a été demandée lorsque ceux-ci sont égarés avant la prise en charge par la Poste. De même, la Poste décline toute responsabilité pour les tentatives de prise en charge tardives ou manquées sauf en cas de faute commise intentionnellement ou par négligence grave de sa part. La Poste ne répond en aucun cas des dommages indirects et du manque à gagner. Elle ne répond pas davantage de la perte d'un envoi après une tentative de prise en charge au cours de laquelle le facteur n'a pas pu emporter ledit envoi en raison du non-respect des prescriptions d'expédition ou d'emballage.

9.5 L'ordre est réputé exécuté suite à l'échec d'une tentative de prise en charge. Il n'existe pas de droit à un renouvellement de la tentative de prise en charge ni à un remboursement, à moins que la Poste ne soit fautive.

10 Forme de publication juridiquement valable

Les conditions générales (CG) en vigueur faisant partie intégrante du contrat ([CG «Prestations du service postal»](#) et [CG «Login Centre clientèle»](#)) sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sous 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 sous forme 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.