

Conditions générales

«pick@home»

1 Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) règlent les rapports contractuels entre les clientes et clients (ci-après également désignés comme «la clientèle») et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, ci-après «la Poste») lors de l'utilisation de la prestation pick@home.

Les règles y relatives ainsi que les CG «Prestations du service postal pour la clientèle privée» et les CG du Portail clients «Ma Poste» 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, la cliente ou 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.

Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

2 Offre de prestations

«pick@home» permet à la cliente ou au client de passer un ordre auprès de la Poste via les canaux de déclenchement, afin que celle-ci vienne chercher les colis du service intérieur 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 explicite de la cliente ou du client soit requis. Les modifications de l'offre de prestations doivent être communiquées à la cliente ou 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 à travers le Portail clients Ma Poste

L'utilisation de pick@home à travers le Portail clients «Ma Poste» présuppose que la cliente ou le client se soit enregistré et inscrit au Portail clients «Ma Poste».

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 à travers la page d'accueil de la société de vente à distance

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.

La société de vente à distance peut intégrer pick@home à sa page d'accueil, même si la cliente ou le client ne dispose pas encore d'étiquette retour préimprimée. Dans ce cas, une étiquette retour est générée par le système et apportée par la factrice ou 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 disponibles:

PostPac Priority	Les dispositions concernant 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

La cliente ou le client doit veiller à ce que l'échelon de poids 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 Paiement

6.1 Commande via le Portail clients «Ma Poste»

La cliente ou le client utilise les variantes de paiement dans le Portail clients «Ma Poste» (sauf «contre facture») et accepte les conditions correspondantes.

6.2 Utilisation à travers la page d'accueil de la société de vente à distance

La cliente ou le client utilise les variantes de paiement du module de paiement intégré au système et accepte les conditions correspondantes.

7 Emballage et adressage

7.1 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 pour la clientèle privée» et les descriptions des prestations correspondantes PostPac Priority / Economy ou Encombrant Economy s'appliquent.

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

7.3 Pour créer des étiquettes-adresse pour l'expédition normale de colis, la cliente ou le client dispose du service en ligne Étiquettes d'expédition colis Suisse.

7.4 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.



8 Prise en charge des envois

- 8.1 Conformément à l'affichage dans le système, la cliente ou le client a la possibilité de sélectionner un lieu de remise (remise impersonnelle) ou d'indiquer qu'elle ou il remettra l'envoi en personne à la factrice ou au facteur. En cas de remise impersonnelle, la cliente ou 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.
- 8.2 L'ordre de prise en charge est déclenché au moment de la conclusion de la procédure de commande et est confirmé à la cliente ou au client à l'adresse électronique indiquée lors de la commande. La cliente ou le client garantit l'exactitude des informations communiquées (p. ex. nom, adresse, adresse électronique, etc.).
- 8.3 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. La cliente ou le client reçoit des informations par e-mail sur le caractère fructueux ou non de la prise en charge, lorsque le code à barres est scanné.
- 8.4 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 la factrice/le facteur n'a pas pu emporter ledit envoi en raison du non-respect des prescriptions d'expédition ou d'emballage.
- 8.5 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.

9 Protection des données

Les dispositions générales relatives à la protection des données des CG «[Prestations du service postal pour la clientèle privée](#)» sont applicables.

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.

10 Forme de publication juridiquement valable

Les conditions générales (CG) en vigueur faisant partie intégrante du contrat (CG «[Prestations du service postale pour la clientèle privée](#)» et CG [Portail clients «Ma Poste](#)») sont publiées sous forme électronique et peuvent être consultées sous www.poste.ch/cg. À la 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'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tout point à la version électronique actuelle.

Poste CH SA, janvier 2025

