

# Conditions générales PickPost et My Post 24

## 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales PickPost et My Post 24 (ci-après les CG) régissent les relations d'affaires entre les clientes et les clients (ci-après aussi la clientèle) et Poste CH SA (Wankdorffallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après la Poste) dans le cadre de l'utilisation des services PickPost et My Post 24. Sont également applicables les conditions générales «Prestations du service postal pour la clientèle privée» ou «Prestations du service postal pour la clientèle commerciale» et les conditions générales portail client «Ma Poste» ainsi que le contenu des sites Internet mentionnés dans les CG. En cas de divergences, les CG prévalent.

Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes. Les CG sont réputées acceptées au plus tard au moment de l'utilisation de la prestation.

En ce qui concerne l'offre de prestations de partenaires tiers (voir chiffre 6.2), les conditions générales de ceux-ci s'appliquent. La fourniture de ces prestations par les partenaires tiers ne fait pas l'objet du contrat.

## 2 Description de la prestation

L'offre PickPost et My Post 24 est décrite sur [www.poste.ch/pickpost](http://www.poste.ch/pickpost) et [www.poste.ch/mypost24](http://www.poste.ch/mypost24) et fait partie intégrante de la convention avec la Poste.

## 3 Conditions de participation et d'utilisation

L'utilisation de l'offre en tant qu'adresse de distribution alternative requiert un enregistrement sur le portail client «Ma Poste» (voir chiffre 10), une vérification de domicile (voir chiffre 10.1) et un numéro de téléphone mobile enregistré en Suisse. L'offre PickPost et My Post 24 s'adresse exclusivement aux personnes domiciliées en Suisse. Toute utilisation de l'offre doit pouvoir être associée à une personne physique.

La clientèle peut recevoir une notification par SMS/MMS et/ou par e-mail lorsqu'un envoi avec adressage direct est prêt à être retiré.

## 4 Coûts

Les offres des services PickPost et My Post 24 est gratuite. Font exception les prix d'expédition / de dépôt auprès des points d'accès desservis qui proposent le service PickPost et les automates My Post 24, ainsi que la location de compartiment.

## 5 Sites et adressage

### 5.1 Liste des sites

La liste actuelle de tous les points d'accès de la Poste qui proposent les services PickPost et My Post 24 peut être consultée sur [www.poste.ch/sites](http://www.poste.ch/sites) à la rubrique «Sites et heures d'ouverture».

### 5.2 Adressage

Tout envoi devant être distribué via un point d'accès de la Poste proposant le service PickPost ou My Post 24 doit être adressé conformément aux informations figurant dans la liste actuelle des sites.

L'adresse PickPost/My Post 24 est un adressage direct qui contient quatre éléments:

- Prénom et nom
- Mot clé et User ID
- Adresse My Post 24 ou PickPost
- NPA et localité

Les éléments de l'adresse doivent être indiqués dans le bon ordre. Dans une boutique en ligne, les éléments de l'adresse doivent être saisis dans les champs correspondants. En présence d'un champ «Complément d'adresse/Raison sociale/c/o», le mot

clé et le User-ID doivent y être inscrits. Si seules trois lignes d'adresse sont disponibles, le prénom et le nom sont inscrits dans le champ «Prénom», alors que le mot clé et le User-ID sont saisis dans le champ «Nom» (voir aussi le [factsheet](#)).

Exemple pour un point d'accès avec service PickPost (point My Post Service): Gare principale de Zurich Sihlquai Migros

Prénom Nom:	Hans Muster
PickPost et User-ID:	PickPost PT123456
Rue et n° du point de retrait:	Passage Sihlquai
NPA/localité du point de retrait PickPost:	8004 Zurich

Exemple pour un point d'accès avec service My Post 24 (automate My Post 24): My Post 24 Zurich Sihlpost

Prénom Nom:	Hans Muster
MyPost24 et User-ID:	MyPost24 PT123456
Rue et n° / désignation du bâtiment de l'automate:	MP Sihlpost
NPA/localité de My Post 24:	8004 Zurich

Le mot clé et le User ID personnel doivent être écrits sans espaces, p. ex.: PickPost PT123456/MyPost24 PT123456.

## 6 Réception avec les services PickPost ou My Post 24

Les points d'accès de la Poste tels que les filiales et les points My Post Service proposent le service PickPost pour le retrait des envois avec adressage direct. Les automates My Post proposent le service My Post 24 pour le retrait des envois avec adressage direct. Pour de plus amples informations: [www.poste.ch/points-d-access](http://www.poste.ch/points-d-access).

### 6.1 Définition d'un envoi PickPost et My Post 24 avec adressage direct

Tous les envois d'un poids maximum de 30 kg pourvus d'un numéro d'envoi ainsi que les lettres recommandées (lettres R), les envois de petites marchandises et les envois de l'étranger avec suivi peuvent être adressés à un point d'accès proposant les services PickPost ou My Post 24 et y être retirés. Les envois du service de coursier et les envois express (à l'exception des envois Swiss-Express «Lune»), les envois SameDay ainsi que les actes de poursuite et les actes judiciaires ne sont pas autorisés pour le service PickPost et My Post 24.

Les envois de lettres non autorisés (p. ex. envois remise en main propre (RMP), lettres avec signature de contrat ou preuve d'identité, lettres R avec la prestation complémentaire «Remise en main propre» ou «Avis de réception», envois Dispomail, envois de lettres sans code à barres ne contenant pas de marchandises et envois de lettres non recommandées) sont acheminés à l'adresse de domicile. Les envois qui ne sont pas adressés correctement à PickPost et My Post 24 sont renvoyés à l'adresse de l'expéditrice ou de l'expéditeur à ses frais, sans information à la cliente ou au client. Il n'est pas possible de recevoir ni de déposer des envois encombrants et des Dispobox (prestation complémentaire DX) aux automates My Post 24.

La présente offre est une prestation de la Poste. Les envois d'autres entreprises postales ne peuvent pas être distribués ni déposés à un point d'accès proposant les services PickPost ou My Post 24 pour le moment.



- 6.2 **PickPost: retrait d'un envoi**  
Pour chaque envoi à retirer, la cliente ou le client reçoit une notification par e-mail et/ou par SMS. Pour retirer l'envoi, le numéro d'envoi ainsi qu'une pièce d'identité officielle en cours de validité (passeport, carte d'identité, permis de conduire suisse [excepté permis d'élève conducteur] ou titre de séjour en cours de validité [livret pour étrangers]) sont requis. Dans les points d'accès de la Poste (tels que les filiales propres et les filiales en partenariat) qui proposent le service PickPost et qui ont accès à la liste électronique des procurations de la Poste, les personnes enregistrées au bénéfice d'une procuration peuvent retirer l'envoi pour le compte de la ou du destinataire. Le retrait par des membres de la famille portant le même nom de famille est également possible sur présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité, sauf si des instructions de l'expéditrice ou de l'expéditeur interdisent la remise à des tiers (p. ex. envois avec la prestation complémentaire «Remise en main propre»). Dans tous les autres points d'accès My Post Service (points d'accès gérés avec des partenaires comme points tiers), les clientes et les clients ne peuvent pas se faire représenter par des tiers.

Il relève de la responsabilité de la clientèle de ne pas rendre accessibles à des tiers les informations relatives à l'envoi requises pour le retrait.

- 6.3 **My Post 24: retrait d'un envoi**  
Pour chaque envoi à retirer, la cliente ou le client reçoit une notification par SMS/MMS et, sur demande, également par e-mail. Le code de retrait (code QR) ou le lien (selon le type d'automate) contenu dans la notification permet de retirer l'envoi (colis) à l'automate dans le délai indiqué (10 jours). Le délai de retrait est de 7 jours pour les lettres avec suivi (lettres R ou envois de petites marchandises, etc.) et il est en général de 15 jours pour les envois de l'étranger (colis et lettres).

Aucun autre élément d'identification n'est nécessaire pour retirer un envoi. Les clientes et clients sont tenus de ne pas rendre accessible à des tiers le code/lien de retrait reçu.

La cliente ou le client confirme la réception de lettres recommandées (lettres R) avec adressage direct et de colis avec la prestation complémentaire «Signature» en signant sur l'écran de l'automate My Post 24 ou via la Post-App.

En l'absence de casiers dans les dimensions requises ou en cas de panne de l'automate, l'envoi est transféré à la filiale ou à la filiale en partenariat la plus proche. La distribution au site My Post 24 souhaité ne peut pas être garantie.

Dans des cas particuliers, l'invitation à retirer un envoi avisé à domicile mentionne que le retrait est prévu à un automate My Post 24 et non pas dans une filiale de la Poste. Cette invitation à retirer un envoi peut être établie sur un support papier ou par voie électronique. Les détails et les éléments d'identification figurent dans ladite invitation à retirer ou sur la Post-App. Un enregistrement sur le portail client «Ma Poste» est requis uniquement pour l'utilisation électronique.

L'enregistrement sur le portail client «Ma Poste» donne accès à de nombreux services en ligne pour la gestion des envois.

Après l'expiration du délai de retrait indiqué ou en cas de refus d'acceptation, les dispositions correspondantes des CG «Prestations du service postal» pour la [clientèle privée](#) ou pour la [clientèle commerciale](#) s'appliquent.

Les effets juridiques d'une distribution s'apprécient conformément aux dispositions légales, indépendamment de l'offre postale. Dans les limites admises par la loi, la Poste décline toute responsabilité concernant le début ou le respect des délais légaux.

Un enregistrement complet sur le portail client «Ma Poste» est toujours nécessaire pour utiliser les automates My Post 24 ou les prestations en lien avec les automates ou le service My Post 24.

- 7 **Expédition à un point d'accès de la Poste proposant les services PickPost ou My Post 24**  
L'offre de dépôt détaillée pour les filiales, points My Post Service et automates se trouve sur [www.poste.ch/points-d-acces](http://www.poste.ch/points-d-acces). Aux points d'accès My Post Service gérés par des sociétés partenaires sur mandat de la Poste, il est possible, d'une manière similaire à l'offre de dépôt aux automates My Post 24, de déposer des envois en retour (envois commerciaux-réponses, retours de la vente par correspondance) et des envois affranchis avec d'autres offres d'affranchissement prépayées (comme certaines offres WebStamp ou offres prépayées) ou à paiement (uniquement PostPac Economy).

Les prestations d'expédition disponibles pour le service My Post 24 dépendent de l'offre qui s'affiche à l'écran des automates My Post 24 ou dans la Post-App.

Les étiquettes (affranchissement inclus) achetées à un automate pour l'expédition de colis ou de lettres recommandées ont une validité de 30 jours à partir de l'achat et ne peuvent être ni copiées, ni découpées. Par ailleurs, les envois munis de ces étiquettes peuvent être déposés uniquement aux automates My Post 24 et non dans des filiales de la Poste. Il est possible d'acheter une étiquette à un automate même si aucun compartiment n'est disponible à l'automate en question.

La fonction d'achat d'étiquettes n'est pas proposée à tous les types d'automates My Post 24.

## 8 Autres prestations de My Post 24

### 8.1 Consigne

Sur certains sites My Post 24, une fonction de consigne est mise à la disposition des utilisatrices et des utilisateurs enregistrés. Un compartiment peut être loué 7 jours au maximum. Pour retirer ses marchandises, la cliente ou le client reçoit deux codes par e-mail et/ou par SMS. La cliente ou le client indemnise intégralement la Poste pour tout dommage à la Poste et/ou à des tiers qu'elle ou il a causé soi-même ou qui est causé par les marchandises entreposées. Après l'expiration du délai, la Poste est autorisée à renvoyer les marchandises aux frais de la cliente ou du client. La fonction de consigne n'est pas proposée à tous les types d'automates My Post 24.

- 8.2 Prestations locales en collaboration avec des partenaires tiers  
Des offres complémentaires sont disponibles sur certains sites. L'offre proposée par les partenaires tiers peut être consultée sur l'écran de l'automate My Post 24.

## 9 Paiement à un points d'accès de la Poste avec l'offre du service PickPost ou du service My Post 24

Dans les filiales en exploitation propre et dans les filiales en partenariat, il est possible de payer en espèces ou avec de la monnaie plastique. Dans les points d'accès My Post Service (points d'accès gérés avec des partenaires comme points tiers) gérés par des sociétés partenaires sur mandat de la Poste, le paiement est effectué avec les moyens de paiement acceptés par le partenaire.

Selon les cas, le paiement des frais à un automate ou sur un site My Post 24 n'est possible qu'à l'automate avec de la monnaie plastique ou via la Post-App (pas de paiement en espèces). Les montants des remboursements ou les taxes des envois distribués à un automate My Post 24 ne peuvent pas être différés et doivent être payés immédiatement au moment du retrait.

- 10 Enregistrement à PickPost et My Post 24 (Portail client «Ma Poste»)**
- 10.1 Enregistrement directement auprès de la Poste  
 Pour pouvoir utiliser l'intégralité de l'offre du service PickPost et du service My Post 24, il est nécessaire de s'enregistrer sur le portail client «Ma Poste» en indiquant l'adresse du domicile. L'enregistrement est effectué sur la page [www.poste.ch/ma-poste](http://www.poste.ch/ma-poste) (dans le portail client «Ma Poste» sous «Adresse et réception» → «PickPost et My Post 24»). Lors de l'enregistrement, la cliente ou le client reçoit son User-ID PickPost et My Post 24 dans les plus brefs délais (l'ID est identique pour les deux prestations/services), ce qui l'autorise à utiliser l'offre. À compter de ce moment, le service PickPost peut être utilisé. Pour des raisons de sécurité, l'adresse de domicile indiquée par la cliente ou le client qui s'enregistre à My Post 24 est vérifiée au moyen d'un code de confirmation distribué par courrier. Les différentes étapes du processus d'enregistrement sont décrites sur [www.poste.ch/ma-poste](http://www.poste.ch/ma-poste). La cliente ou le client prend acte du fait que, dans le cadre du traitement des commandes, la Poste met les données d'expédition requises à la disposition des partenaires affiliés de la vente à distance avec boutique en ligne (Webservice).
- 10.2 Enregistrement par l'intermédiaire des partenaires de la vente à distance avec boutique en ligne  
 Dans le cadre de leur processus de commande (checkout), certains partenaires de la vente à distance / boutiques en ligne proposent à leur clientèle privée de s'enregistrer pour l'offre du service PickPost et du service My Post 24. En s'enregistrant pour le service concerné, la cliente ou le client autorise les partenaires de la vente à distance à vérifier les données d'enregistrement auprès de la Poste. À la fin de la procédure d'enregistrement à My Post 24, la Poste vérifie l'adresse de domicile (voir chiffre 10.1) avant que l'envoi puisse être retiré à un automate.
- 10.3 Personnes vivant sous le même toit  
 Si plusieurs personnes vivant sous le même toit souhaitent utiliser l'offre du service PickPost ou du service My Post 24, chacune de ces personnes doit s'enregistrer individuellement.
- 11 Réexpédier et garder le courrier**  
 Les prestations «Réexpédition temporaire» et «Garder le courrier» ne sont pas disponibles pour les envois PickPost et My Post 24.
- 12 Garantie**  
 La clientèle garantit l'exactitude de ses données personnelles (nom, adresse, etc.) lors de l'enregistrement (sur le portail client «Ma Poste» et/ou par le biais d'une boutique en ligne) pour les offres du service PickPost et du service My Post 24.
- 13 Responsabilité**  
 La Poste est responsable des envois conformément aux conditions générales «Prestations du service postal pour la clientèle privée» ou «Prestations du service postal pour la clientèle commerciale» et les conditions générales portail client «Ma Poste».
- La Poste ne répond pas des dommages résultant d'indications inexactes fournies par la cliente ou le client, ni de ceux survenant dans la sphère d'influence d'un tiers. La Poste décline en particulier toute responsabilité concernant les SMS, MMS ou e-mails ne pouvant pas être distribués en raison de la saisie d'un numéro de téléphone mobile incorrect ou d'une adresse e-mail erronée. La cliente ou le client n'est pas informé du fait que des messages n'ont pas pu être distribués. La Poste n'assume aucune responsabilité lorsqu'un opérateur de téléphonie mobile auquel des SMS/MMS sont envoyés pour transmission à la cliente ou au client ne peut pas lui transmettre lesdits SMS/MMS.
- Dans les limites admises par la loi, la Poste exclut toute responsabilité liée aux autres prestations visées au chiffre 8.
- 14 Informations à des tiers**  
 La Poste peut transmettre le nom et l'adresse du domicile de la clientèle à des tiers si ceux-ci justifient d'un intérêt légitime pour de telles informations.

- 15 Résiliation de la participation**  
 La Poste a la possibilité de résilier l'offre du service PickPost et du service My Post 24 par écrit pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 30 jours. En cas de soupçon d'utilisation abusive de l'offre de prestations, la Poste a le droit de bloquer l'offre sélectionnée en tout temps, avec effet immédiat.
- 16 Modification des conditions générales**  
 La Poste se réserve le droit de modifier les CG et la prestation à tout moment ou d'interrompre cette dernière. Sauf en cas d'urgence, les modifications sont communiquées au préalable à la cliente ou au client de manière appropriée. Elles sont réputées acceptées si celle-ci ou celui-ci ne les conteste pas par écrit dans un délai de 30 jours ou utilise le service malgré cette modification. Une telle contestation entraîne la résiliation automatique du contrat.
- 17 Clause de sauvegarde**  
 Si l'une des dispositions des présentes CG devait s'avérer nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions 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.
- 18 Droit applicable et for**  
 Le contrat est régi par le droit suisse. Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommatrices et les consommateurs).
- 19 Organe de conciliation**  
 Avant de saisir le tribunal compétent, la cliente ou 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](http://www.ombud-postcom.ch).
- 20 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](http://www.poste.ch/cg). À la demande de la cliente ou du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. La cliente ou 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  
 Services logistiques  
 Wankdorfallee 4  
 3030 Berne

[www.poste.ch/pickpost](http://www.poste.ch/pickpost)  
[www.poste.ch/mypost24](http://www.poste.ch/mypost24)  
 Numéro gratuit 0800 888 099  
[pickpost@poste.ch](mailto:pickpost@poste.ch)  
[mypost24@poste.ch](mailto:mypost24@poste.ch)

