

## Conditions générales PickPost et My Post 24

### 1. Champ d'application et description de la prestation

#### 1.1 Acceptation des conditions générales PickPost et My Post 24

Les présentes conditions générales PickPost et My Post 24 (ci-après «CG») sont réputées acceptées au plus tard au moment de l'utilisation de la prestation par le client.

#### 1.2 Champ d'application et éléments du contrat

Les présentes CG régissent les possibilités d'utilisation des offres PickPost et My Post 24 de Poste CH SA (ci-après la Poste) par les clientes et les clients (ci-après le client).

Les offres de prestations de partenaires tiers (voir chiffre 6.2) sont régies par leurs conditions générales respectives. La fourniture de ces prestations par les partenaires tiers ne fait pas l'objet de My Post 24.

#### 1.3 Description de la prestation

L'offre PickPost et My Post 24 est décrite sous [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.

#### 1.4 Dispositions complémentaires

Les Conditions générales «Prestations du service postal pour les clients privés», «Prestations du service postal pour les clients commerciaux» et «Login Centre clientèle», qui peuvent être consultées sous [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg), ainsi que le contenu des sites Internet mentionnés dans les CG, sont applicables à titre complémentaire.

### 2. Parties prenantes et coûts

L'utilisation de l'offre en tant qu'adresse de distribution alternative requiert un enregistrement dans Login Centre clientèle (voir chiffre 8), une vérification du domicile (voir chiffre 8.1) 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 attribuée à une personne physique.

Les clients non enregistrés peuvent également expédier des envois (voir chiffre 5).

Le client peut être informé d'un envoi à retirer auprès d'un point de retrait PickPost ou d'un automate My Post 24 par SMS/MMS ou par e-mail. Pour les envois My Post 24, le téléphone mobile doit pouvoir lire les MMS.

L'offre PickPost et My Post 24 est gratuite. Seuls les frais d'expédition/de dépôt sont facturés.

### 3. Sites et adressage

#### 3.1 Liste des sites

La liste actuelle de tous les points de retrait PickPost et My Post 24 peut être consultée sur Internet à l'adresse [www.poste.ch/sites](http://www.poste.ch/sites).

#### 3.2 Adressage

Tout envoi devant être distribué via un point de retrait PickPost ou My Post 24 doit être adressé aux coordonnées exactes figurant dans la liste actuelle des sites.

Exemple du point de retrait PickPost Gare CFF Zurich HB (gare centrale):

Prénom Nom:	Jean Modèle
PickPost et User-ID:	PickPost JEAN1234
Rue + numéro du point de retrait PickPost:	Museumstrasse 1
NPA/localité du point de retrait PickPost:	8001 Zurich

Exemple du point de retrait My Post 24 Vernier Blandonnet:

Prénom Nom:	Jean Modèle
MyPost24 et User-ID:	MyPost24 JEAN1234
Rue + numéro/désignation du bâtiment My Post 24:	Route de Meyrin 171
NPA/localité de l'automate My Post 24:	1214 Vernier

Veillez à ce que les identifiants PickPost et MyPost24 soient écrits sans espace dans le champ d'adresse (important pour l'identification automatique de l'adresse).

### 3.3 Sélection d'un site

Le client a à tout moment la possibilité de choisir son point de retrait PickPost ou My Post 24, sans avoir à le communiquer au préalable à la Poste. L'adresse PickPost ou My Post 24 indiquée sur l'envoi est déterminante pour la distribution.

## 4. Réception à un point de retrait PickPost ou My Post 24

### 4.1 Définition d'un envoi PickPost et My Post 24

Tous les envois d'un poids maximum de 30 kg pourvus d'un numéro d'envoi ainsi que les lettres recommandées (lettres R) peuvent être adressés à un site PickPost ou My Post 24, où les destinataires pourront les retirer. Les envois du service de coursier, les envois exprès (à l'exception des envois Swiss-Express «Lune»), les actes de poursuite et les actes judiciaires en sont exclus. Les lettres non admises (y compris les lettres non recommandées) sont réacheminées à l'adresse du domicile. Les colis non admis et les envois non adressés correctement à PickPost et My Post 24 sont renvoyés à l'expéditeur à ses frais, sans que le client en soit informé.

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

### 4.2 PickPost: retrait d'un envoi

Pour chaque envoi à retirer, le client reçoit un avis par e-mail et/ou par SMS. Lors du retrait de l'envoi, le client doit présenter le numéro d'envoi ainsi qu'une pièce de légitimation 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]). Dans le cas des points de retrait PickPost ayant accès à la liste électronique des procurations de la Poste, les mandataires enregistrés peuvent retirer l'envoi en lieu et place du destinataire. Le retrait par les membres de la famille portant le même nom de famille est également possible sur présentation d'une pièce de légitimation officielle valable, sauf si des instructions de l'expéditeur interdisent la distribution à des tiers (par exemple, envois avec la prestation complémentaire «A remettre en main propre»). Dans tous les autres points de retrait PickPost, le client ne peut pas se faire représenter par un tiers.

Il relève de la responsabilité du client de veiller à ce qu'un tiers ne puisse accéder aux informations relatives à un envoi nécessaires pour retirer cet envoi.

### 4.3 My Post 24: retrait d'un envoi

Pour chaque envoi à retirer, le client reçoit un avis par MMS ainsi que par e-mail à titre complémentaire s'il le souhaite. À l'aide du code de retrait contenu dans cet avis, l'envoi peut être retiré à l'automate dans le délai défini (10 jours). Pour les lettres recommandées (lettres R), le délai de retrait est de 7 jours.

Aucun autre élément d'identification n'est nécessaire pour réceptionner un envoi. Il relève de la responsabilité du client de veiller à ce qu'un tiers ne puisse accéder au code de retrait reçu.

Le client informé confirme la réception d'une lettre recommandée (lettre R) en apposant sa signature sur l'écran My Post 24.

En l'absence de casiers dans les dimensions requises ou en cas de défaillance de l'automate, l'envoi est transféré au point de retrait PickPost le plus proche. La distribution au point My Post 24 souhaité ne peut pas être garantie.

Dans des cas particuliers, la Poste peut envoyer au client un avis de retrait sous forme papier spécifiant un délai de retrait de 7 jours pour les envois dans un point My Post 24. Les identifiants figurent sur l'avis de retrait. L'enregistrement dans Login Centre clientèle n'est pas nécessaire.

Après l'expiration du délai de retrait indiqué ou en cas de refus d'acceptation, les dispositions correspondantes des CG Prestations du service postal Clientèle privée / Clientèle commerciale sont applicables.

Les effets juridiques d'une distribution s'apprécient indépendamment de l'offre postale selon les directives légales. La Poste décline toute responsabilité concernant le début ou le respect des délais légaux.

## 5. Expédition à un point de retrait PickPost ou My Post 24

Aux points de retrait PickPost gérés par une société partenaire pour le compte de la Poste, les retours (envois commerciaux-réponses et retours de vente par correspondance) et les envois portant d'autres affranchissements

prépayés, comme certaines offres WebStamp ou Prepaid, peuvent être déposés d'une manière similaire à l'offre de dépôt dans les points My Post 24.

Les prestations d'expédition disponibles pour le service My Post 24 sont basées sur l'offre affichée à l'écran de l'automate My Post 24. 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. Les envois munis de ces étiquettes peuvent uniquement être déposés à un automate My Post 24, et non dans un office de poste. Il est possible d'acheter une étiquette même si aucun compartiment n'est disponible dans un automate.

Ces prestations ne nécessitent pas d'enregistrement dans Login Centre clientèle.

## **6. Autres prestations de My Post 24**

### **6.1 Consigne**

Tous les sites My Post 24 mettent une fonction de consigne à la disposition des utilisateurs enregistrés. Le client peut louer un compartiment pour une durée maximale de 7 jours. Il reçoit deux codes de retrait par e-mail et/ou par SMS pour retirer ses marchandises. Le client indemnise intégralement la Poste pour tout dommage occasionné à la Poste et/ou à des tiers par lui-même ou par les marchandises entreposées. Après l'expiration du délai, la Poste est autorisée à renvoyer les marchandises aux frais du client.

### **6.2 Prestations locales en collaboration avec les partenaires tiers**

Dans certains sites, d'autres prestations sont proposées en complément, comme un service de teinturerie, un Speedy Shop, etc. L'offre proposée par le partenaire tiers peut être consultée sur l'écran de l'automate My Post 24.

## **7. Paiement à un point de retrait PickPost ou My Post 24**

Dans les points de retrait PickPost installés dans un office de poste, le paiement peut être effectué en espèces ou par monnaie plastique. Dans les points de retrait PickPost gérés par une société partenaire pour le compte de la Poste, le paiement doit être effectué selon les moyens de paiement acceptés par le partenaire.

Le paiement via l'automate s'effectue uniquement par monnaie plastique (pas de paiement en espèces possible). Les montants du remboursement ou les taxes des envois distribués à un point My Post 24 ne peuvent pas être différés et sont payables immédiatement au moment du retrait.

## **8. Enregistrement à PickPost et My Post 24 («Login Centre clientèle»)**

### **8.1 Enregistrement directement auprès de la Poste**

Pour pouvoir utiliser les offres PickPost et My Post 24 dans leur intégralité, un enregistrement dans Login Centre clientèle est nécessaire, avec l'indication de l'adresse du domicile. L'enregistrement est effectué sur la page [www.poste.ch/centre-clientele](http://www.poste.ch/centre-clientele). Lors de l'enregistrement, le client reçoit son User-ID PickPost et My Post 24 dans les plus brefs délais (l'ID est identique pour les deux prestations), ce qui l'autorise à utiliser l'offre. L'offre PickPost peut être utilisée immédiatement après. Pour des raisons de sécurité, l'adresse de domicile indiquée par le client est vérifiée pour l'offre My Post 24 au moyen d'un code de confirmation distribué par courrier. Les différentes étapes du processus d'enregistrement sont décrites en détail sous [www.poste.ch/centre-clientele](http://www.poste.ch/centre-clientele). Le client prend acte que la Poste divulgue les données d'expédition nécessaires aux partenaires affiliés de la vente à distance dans le cadre du traitement des commandes (Webservice).

### **8.2 Enregistrement via les plates-formes des partenaires de la vente à distance**

Certains partenaires de la vente à distance offrent la possibilité, dans le cadre de leur processus de commande, de s'inscrire pour l'utilisation de l'offre PickPost / My Post 24 (Webservice). En s'enregistrant pour le service concerné, le client autorise les partenaires de la vente à distance à vérifier les données d'enregistrement auprès de la Poste. Pour My Post 24, l'adresse de domicile indiquée (voir chiffre 8.1) est vérifiée par la Poste après l'enregistrement avant que le client puisse retirer un envoi à un automate.

### **8.3 Personnes vivant dans le même ménage**

Si plusieurs personnes appartenant à un même ménage souhaitent utiliser l'offre PickPost ou My Post 24, chacune doit s'enregistrer individuellement.

## **9. Réexpédition et conservation des envois**

Les prestations «réexpédition temporaire» et «gardé à l'office de poste» ne sont pas disponibles pour les envois PickPost et My Post 24.

## **10. Garantie**

Le client garantit l'exactitude de ses données personnelles (nom, adresse, etc.) lors de l'enregistrement dans Login Centre clientèle pour les offres PickPost et/ou My Post 24.

## **11. Responsabilité**

La Poste est responsable pour les envois conformément au chiffre 3 ss des conditions générales «Prestations du service postal» et conformément au chiffre V III. des conditions générales «Login Centre clientèle».

La Poste ne répond pas des dommages résultant d'indications inexactes fournies par le client, ni de ceux survenant dans la sphère d'influence d'un tiers. La Poste décline notamment 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. Le cas échéant, le client n'est pas informé de l'impossibilité de lui transmettre des avis. La Poste n'assume aucune responsabilité lorsqu'un opérateur de téléphonie mobile auquel des SMS/MMS sont envoyés pour transmission au client ne peut pas transmettre lesdits SMS/MMS à ce dernier.

La Poste exclut toute responsabilité liée aux autres prestations visées au chiffre 6 dans les limites du cadre légal.

My Post 24 décline toute responsabilité pour les prestations fournies par les partenaires tiers.

La Poste ne répond en aucun cas des dommages dus à la force majeure, des dommages consécutifs ou d'une perte de gain.

## **12. Informations à des tiers**

La Poste peut transmettre le nom et l'adresse du domicile du client à des tiers, si un intérêt légitime pour ces indications est rendu plausible.

## **13. Résiliation de la participation**

La Poste a la possibilité de résilier le service PickPost ou My Post 24 par écrit pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 30 jours. Demeurent réservées les dispositions du chiffre X. des conditions générales «Login Centre clientèle». La Poste est en outre en droit de bloquer l'offre sélectionnée avec effet immédiat, en cas de soupçon d'utilisation abusive de l'offre de prestations.

## **14. Modification des conditions générales**

La Poste peut modifier en tout temps les présentes conditions générales. Les modifications sont annoncées au client par écrit ou par un autre moyen approprié. Elles sont réputées acceptées si le client continue à utiliser le service malgré les changements apportés ou s'il ne les conteste pas par écrit dans un délai d'un mois.

## **15. Droit applicable et for**

Les rapports juridiques entre le client inscrit au service PickPost et/ou My Post 24 et Poste CH SA sont soumis exclusivement au droit suisse. Le for est Berne.

## **16. Forme de publication juridiquement valable**

Les conditions générales juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique et disponibles sous [www.poste.ch/cg](http://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 par voie 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.

## **17. Contact**

Poste CH SA  
Service à la clientèle  
PickPost / My Post 24  
Wankdorfallee 4  
3030 Berne

Téléphone +41 (0) 800 888 099

E-mail [mypost24@poste.ch](mailto:mypost24@poste.ch) ou [pickpost@poste.ch](mailto:pickpost@poste.ch)

Internet [www.poste.ch/mypost24](http://www.poste.ch/mypost24) ou [www.poste.ch/pickpost](http://www.poste.ch/pickpost)