

# Conditions générales

## Réacheminer le courrier

- 1 Avec les conditions générales «Prestations du service postal» et le factsheet «Demande de réexpédition» qui s'y rapporte, les présentes conditions générales (CG) représentent dans leur version la plus récente les conditions de base régissant la réexpédition d'envois à une autre adresse des clientes et des clients (ci-après: le client) de Poste CH SA (ci-après: la Poste). Les ordres de réacheminement temporaire du courrier sont payants. Si la demande est effectuée par Internet, les conditions générales «Login Centre clientèle» s'appliquent à titre complémentaire. Si elle concerne une case postale, elle sera en outre soumise aux conditions générales relatives à l'utilisation d'une case postale.
- 2 Si le client souhaite une réexpédition d'envois au-delà de la date d'échéance initialement prévue, il devra donner à la Poste un nouvel ordre payant au titre de la prestation «Réacheminer le courrier», étant précisé que la première date de réexpédition résultant du nouvel ordre ne doit pas tomber pendant la période de validité de l'ancien ordre. Si le client souhaite une exécution non limitée dans le temps, l'ordre peut être donné jusqu'à révocation.
- 3 Le client doit fournir à la Poste des informations complètes et véridiques. Un ordre «Réacheminer le courrier» distinct doit être donné pour chaque adresse de départ. Les personnes physiques et les personnes morales domiciliées à la même adresse peuvent être regroupées dans un seul ordre.
- 4 Les demandes simultanées et présentant entre elles un lien géographique (ordres en chaîne) ne sont pas acceptées. Il en va de même des ordres de réacheminement donnés pour une durée supérieure à celle de la période pendant laquelle les envois doivent être distribués à l'adresse initiale.
- 5 Le réacheminement d'envois adressés à des clients ou des résidents d'institutions telles que hôtels, hôpitaux ou foyers à une autre adresse est uniquement possible en présence d'un accord correspondant établi entre la Poste et l'institution en question (déclaration d'engagement).
- 6 Les demandes de réacheminement non déposées au moins quatre jours ouvrables (lundi à samedi) avant la date à laquelle l'ordre de réacheminement doit prendre effet sont considérées comme des ordres urgents soumis à une surtaxe.
- 7 Les colis et les envois exprès sont traités conformément au mandat de chaque client et aux principes applicables en l'espèce. Les coûts de transport générés par le réacheminement d'envois isolés incombent au client.
- 8 Les envois non adressés ainsi que les envois dont le réacheminement est demandé à une adresse militaire ou en poste restante ne sont pas réacheminés. Pour plus de détails sur les différentes catégories d'envois, les exceptions et les cas particuliers, on se référera aux documents mentionnés au chiffre 1.
- 9 Les envois qui ne sont pas réacheminés à la nouvelle adresse en vertu des chiffres 7 et 8 ci-dessus sont considérés comme non distribuables et la Poste les retourne d'office à l'expéditeur.
- 10 L'absence, la durée de l'ordre et l'adresse temporaire du client ne sont pas communiquées à des tiers à moins que ceux-ci puissent invoquer un intérêt légitime.
- 11 Les tarifs sont indiqués dans les publications de la Poste relatives au service (consulter la version la plus récente de ces documents).
- 12 La Poste décline toute responsabilité pour l'inexécution ou la mauvaise exécution des ordres si elle ne les a pas enfreints intentionnellement ou par négligence grave. L'ordre de transport donné par les expéditeurs des envois en cause fera foi dans tous les cas pour l'évaluation du montant des éventuels dédommagements accordés par la Poste.
- 13 Le client peut révoquer des ordres en tout temps. Le délai de traitement de la Poste est de cinq jours ouvrables au maximum. Ce faisant, il n'aura droit à aucune réduction ou remboursement du prix. La Poste se réserve de son côté un droit de résiliation en cas d'abus, notamment si le client était inconnu à l'ancienne adresse.
- 14 La modification ultérieure des présentes conditions générales demeure réservée à tout moment. Le droit suisse est applicable à titre exclusif. Le for juridique est à Berne. Demeurent réservées les dispositions impératives de la loi.
- 15 La façon dont la Poste traite les données du client et les droits dont il dispose en la matière sont décrits dans les CG «Prestations du service postal» ou les CG «Login Centre clientèle» (consultables sur [www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg)). Les dispositions relatives à la protection des données qui figurent dans ces CG sont également applicables à la présente relation contractuelle.
- 16 Les CG en vigueur «Réacheminer le courrier», qui constituent des éléments contractuels, peuvent être consultées sur [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.

Poste CH SA, juin 2021