

CONDITIONS GÉNÉRALES GARDER 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 les demandes de garder provisoirement les envois entrants pour les clientes et les clients (ci-après: le client) de Poste CH SA (ci-après: la Poste). Les ordres sont payants et ne peuvent être acceptés pour plus de 26 semaines. 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 prolongation de la garde du courrier au-delà de la période maximale de 26 semaines, il devra donner à la Poste un nouvel ordre payant au titre de la prestation «Garder le courrier», étant précisé que la première date à laquelle le courrier est retenu ne doit pas tomber pendant la période de validité de l'ancien ordre. Si un ordre est renouvelé, les envois retenus en vertu de l'ordre précédent ne peuvent être gardés en exécution de l'ordre de garde renouvelé; ils seront traités conformément aux dispositions du chiffre 8 ci-dessous.
- 3 Le client doit fournir à la Poste des informations complètes et vérifiées. Un ordre distinct doit être donné pour chaque demande de garder le courrier. Les personnes physiques et les personnes morales domiciliées à la même adresse peuvent être regroupées dans un seul ordre.
- 4 La conservation d'envois adressés à des clients ou des résidents d'institutions telles que hôtels, hôpitaux ou foyers est uniquement possible en présence d'un accord correspondant établi entre la Poste et l'institution en question (déclaration d'engagement).
- 5 Les ordres qui ne sont pas déposés au moins quatre jours ouvrables (Lundi à samedi) avant la date à laquelle la garde du courrier doit prendre effet sont considérés comme des ordres urgents soumis à une surtaxe.
- 6 Les envois reçus sont gardés jusqu'à l'échéance de l'ordre de garder le courrier. Le fait de consulter et/ou d'emporter des envois pendant la période d'exécution de l'ordre entraîne automatiquement la fin de l'ordre de garder le courrier.
- 7 Les envois «Coursier Suisse» sont exclus de la conservation. Les actes de poursuite et les actes judiciaires sont gardés sept jours au maximum. 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.
- 8 Le client doit retirer les envois gardés au plus tard une semaine après l'échéance de l'ordre de garder le courrier auprès de la filiale indiquée dans l'ordre ou les faire distribuer à son adresse de domicile (sauf le samedi). A défaut, les envois seront réputés non distribuables et renvoyés aux expéditeurs.
- 9 Les colis et les envois express sont traités conformément au mandat de chaque client et aux principes applicables en l'espèce. La conservation de colis est uniquement possible pour une durée d'ordre de huit semaines maximum.
- 10 La Poste signale par écrit aux expéditeurs d'envois avec justificatif de distribution que les envois ne pourront être distribués qu'à une date ultérieure en raison de la demande de garder le courrier. L'absence du client et la durée de l'ordre ne sont pas communiquées à des tiers. Demeurent réservées les obligations légales de publication et d'information.
- 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 de garder le courrier 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). 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 «Garder le courrier», qui constituent des éléments contractuels, peuvent être consultées sur 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, janvier 2018