Conditions générales
Garder le courrier

1 Les présentes conditions générales (ci-après «CG») régissent les relations d'affaires entre les clientes et les clients (ci-après «les clients») et Poste CH SA (ci-après «la Poste») en lien avec les ordres de garder le courrier envoyé aux clients (ci-après «l'ordre»). Les CG «Prestations du service postal» ainsi que le factsheet correspondant «Demande de réexpédition» pour les clients commerciaux et privés sont également applicables à titre complémentaire dans leur version en vigueur. Les ordres sont payants et ne peuvent être acceptés pour plus de 26 semaines. En cas d'attribution de l'ordre par internet, les CG. «Portail Client Ma Poste» s'appliquent en sus. Si l'ordre concerne une case postale, il sera en outre soumis aux conditions générales relatives à l'utilisation d'une case postale.

2 Si le client souhaite une prolongation de l'ordre au-delà de la période maximale de 26 semaines, il devra attribuer à la Poste un nouvel ordre payant, dans lequel 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 et doivent être traités conformément aux dispositions du chiffre 8 ci-dessous.

3 Le client doit fournir à la Poste des informations complètes et véridiques. Un ordre séparé doit être attribué pour chaque nom de destinataire différent. Les personnes physiques et les personnes morales domiciliées à la même adresse peuvent être regroupées dans un seul ordre de garde du courrier.

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 l'ordre de garde du courrier doit prendre effet sont considérés comme des ordres exprès soumis à une surtaxe.

6 Les envois entrants sont conservés jusqu'à expiration de l'ordre. 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 «Garder le courrier».

7 Les envois «Coursier Suisse» sont exclus de la conservation. Les actes de poursuite et les actes judiciaires sont gardés pendant 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 dispose d'une semaine après expiration de l'ordre pour se rendre à la filiale indiquée dans l'ordre afin de récupérer les envois gardés ou pour les faire distribuer à son adresse de domicile ou case postale. La distribution à domicile le samedi est payante. À défaut, les envois seront réputés non distribuables et renvoyés aux expéditeurs.

9 Les colis et les envois exprès sont traités conformément à l'ordre attribué par chaque client et aux principes applicables en l'espèce. La conservation de colis n'est possible que dans le cadre d'un ordre permanent allant jusqu'à 8 semaines.

10 Les tarifs sont indiqués dans la dernière publication de la Poste.

11 La Poste décline toute responsabilité pour l'inexécution ou la mauvaise exécution des ordres de garde du courrier dans la mesure où elle n'a pas causé les dommages 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.

12 Le client peut révoquer des ordres à tout moment. Le délai de traitement de la Poste est de 5 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 des ordres en cas d'abus, notamment si le client était inconnu à l'ancienne adresse.

13 La modification ultérieure des présentes CG demeure réservée à tout moment. Chaque nouvelle version est publiée sur le site web de la Poste (www.poste.ch/cg). Le droit suisse est applicable à titre exclusif. Le for juridique convenu par les parties est Berne. Demeurent réservées les dispositions contraires impératives de la loi.

14 La façon dont la Poste traite les données du client et les droits dont celui-ci dispose en la matière sont décrits dans les CG «Prestations du service postal» ou les CG «Portail Client Ma Poste» (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.

15 Les CG «Garder le courrier» juridiquement valables et faisant partie intégrante du contrat peuvent être consultées sur le site 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'en constitue qu'une reproduction et n'est juridiquement valable que dans la mesure où elle correspond en tous points à la version électronique actuelle.

Poste CH SA, décembre 2025

2013-093 (LS) 12.2025

Poste CH SA
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/contact-reexpedition
Téléphone 0848 888 888