

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## «PRESTATIONS DU SERVICE POSTAL»

### POUR LES CLIENTS COMMERCIAUX

#### 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales «Prestations du service postal» pour les clients commerciaux (ci-après les «CG») régissent les relations d'affaires entre les clients et Poste CH SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après la «Poste») lors de l'utilisation des prestations du service postal dans le trafic national (Suisse) et international (étranger). L'offre s'adresse en principe à une clientèle résidant en Suisse et n'est pas proposée de manière active dans les pays de l'Union européenne. D'autres CG régissent l'utilisation de services spécifiques. L'éventail des produits et l'offre de prestations de la Poste sont décrits dans les moyens de communication actuels, publiés par celle-ci et peuvent être consultés sur le site [www.poste.ch](http://www.poste.ch). Les désignations de personnes se rapportent aussi bien aux femmes qu'aux hommes ainsi qu'à une pluralité de personnes.

#### 2 Dispositions générales

##### 2.1 Adressage et emballage

L'expéditeur est tenu de protéger les objets à transporter par un emballage adéquat. Ce faisant, il respecte les directives de la Poste en matière d'adressage et d'emballage, propres à chaque prestation (colis: [www.poste.ch/instructions-envoi-colis](http://www.poste.ch/instructions-envoi-colis) / lettre: [www.poste.ch/presentationlettre](http://www.poste.ch/presentationlettre)). Par ailleurs, des prescriptions spécifiques d'emballage et des restrictions de quantité sont applicables pour les matières dangereuses ([www.poste.ch/marchandisesdangereuses](http://www.poste.ch/marchandisesdangereuses)). La Poste doit, comme prestataire de services postaux auquel il a été fait recours, être identifiable sur les envois. La Poste peut facturer un supplément de prix pour les envois qui occasionnent un surcroît de travail. Toute responsabilité est exclue lorsque les prescriptions en matière de présentation ne sont pas respectées et que l'envoi ne peut pas être correctement traité en raison de ces manquements.

##### 2.2 Dépôt, envoi et réception

Les envois peuvent être déposés et retirés conformément à l'offre de la Poste. La distribution des envois est effectuée sous réserve des instructions du destinataire, conformément à l'offre de prestations de la Poste. Les instructions du destinataire sont elles-mêmes soumises à la réserve expresse d'instructions divergentes de l'expéditeur. L'expéditeur et le destinataire doivent convenir directement d'éventuels détails.

##### 2.3 Données déterminantes

Si, lors de la saisie électronique des adresses et des codes à barres figurant sur les envois, la Poste lit des données différant de celles fournies électroniquement ou sous une autre forme par le client (y compris les images numériques), les données de la Poste font foi pour le traitement ultérieur. Les données saisies par la Poste font également foi pour les envois retournés à l'expéditeur. Si la Poste est seule à disposer des données concernées, le client les reconnaît comme exactes.

##### 2.4 Prix et modalités de paiement

###### 2.4.1 Prix

La Poste détermine la forme dans laquelle sont publiés les prix pour le transport des envois. Sont applicables les prix indiqués dans les moyens de communication actuels, publiés par la Poste ([www.poste.ch/prix](http://www.poste.ch/prix)).

###### 2.4.2 Paiement

L'expéditeur doit en principe acquitter le prix, lorsqu'il remet les envois à la Poste sous réserve d'autres modalités de paiement.

###### 2.4.3 Facturation

Si l'expéditeur remet des envois à la Poste, de manière régulière, celle-ci facture périodiquement ses prestations à l'aide des données fournies sous forme électronique ou physique par le client. Dans les cas où les données fournies par le client ne correspondent pas aux données enregistrées par la Poste, le chiffre 2.3 est applicable en ce qui concerne le caractère déterminant des données. Le montant de la facture doit être payé dans un délai de 30 jours. Tout rappel pour non-paiement est facturé au client CHF 20.- par rappel, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement du client, un intérêt moratoire lui est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. La Poste se réserve le droit de céder les mon-

tants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux à une entreprise chargée du recouvrement. Dans des cas dûment motivés, la Poste a le droit d'exiger de l'expéditeur le paiement comptant ou d'abréger le délai de paiement.

###### 2.4.4 Différence de prix

Lorsque l'expéditeur a acquitté un montant trop élevé pour le transport d'un envoi, il a droit au remboursement de la différence. Lorsque l'expéditeur a acquitté un montant insuffisant pour le transport d'un envoi, la Poste est en droit de lui réclamer la différence à concurrence du montant dû, ainsi qu'un supplément de traitement. Si l'expéditeur est inconnu, la différence est demandée au destinataire.

###### 2.4.5 Garanties

La Poste peut, en tout temps, exiger du client qu'il fournisse une garantie appropriée, notamment:

- lorsqu'il a son domicile ou le siège de ses affaires à l'étranger ou lorsqu'il le transfère à l'étranger;
- lorsque sa solvabilité donne lieu à des doutes;
- lorsqu'il ne respecte pas les délais de paiement;
- lorsqu'il a déjà causé des pertes à la Poste.

###### 2.4.6 Révocation de la licence d'affranchissement

Dans des cas justifiés, en particulier quand un client ne satisfait pas comme il se doit à son obligation de payer, la Poste peut révoquer la licence d'affranchissement. Le client n'a alors plus le droit d'utiliser les codes à barres dont il dispose encore et a l'obligation de remettre ceux-ci immédiatement à la Poste à première demande.

##### 2.5 Distribution

###### 2.5.1 Moment et lieu de la distribution

Les envois sont considérés comme distribués lorsque la Poste les a remis au destinataire ou les a distribués à un autre endroit prévu à cet effet (p. ex. dans la boîte aux lettres, le compartiment annexe ou la case postale [dans ce dernier cas, uniquement les lettres]). Lorsqu'un envoi porte à la fois l'adresse du domicile et celle de la case postale (double adressage), la Poste procède à la distribution, de la manière suivante:

- les lettres: dans la case postale;
- les colis et les envois Swiss-Express «Lune»: au domicile.

Le client reconnaît les événements de distribution enregistrés électroniquement par la Poste comme une preuve de la distribution. Pour les lettres recommandées ou les colis et les envois express avec la prestation complémentaire Signature, Assurance, En main propre ou Remboursement sans titre, la personne qui réceptionne l'envoi accuse réception de celui-ci en signant sur les appareils utilisés par la Poste. Si elle refuse de signer, l'envoi retourne à l'expéditeur avec la mention «refusé». En cas de remise impersonnelle de lettres recommandées ou de colis et d'envois express avec la prestation complémentaire Signature ou Assurance au moyen d'une feuille de distribution, la personne qui réceptionne l'envoi accuse réception en apposant sa signature sur cette feuille et remet celle-ci à la Poste le jour même. Les éventuelles différences constatées doivent être signalées le jour même.

Si le destinataire donne à la Poste une autorisation de distribution pour des lettres recommandées ou des colis et des envois express avec la prestation complémentaire Signature ou Assurance, l'envoi est considéré comme délivré dès qu'il a été déposé de la manière convenue.

###### 2.5.2 Exceptions concernant le lieu de distribution

Les envois trop grands pour être placés dans la boîte aux lettres, dans la boîte à colis ou dans le compartiment annexe ou qui requièrent un accusé de distribution du facteur, les lettres recommandées ou les colis et les envois express avec la prestation complémentaire Signature, Assurance, En main propre ou Remboursement sans titre sont délivrés à l'entrée de la maison, conformément à l'offre de la Poste, sous réserve d'un accord contraire passé avec l'expéditeur ou le destinataire (p. ex. autorisation de distribution, ordre de dépôt pour les colis). Dans les cas dûment motivés, par exemple lorsqu'il s'agit de maisons de vacances ou de week-end ou lorsque le domicile se trouve en dehors de la zone de distribution obligatoire, l'endroit convenu ou, en cas de désaccord, l'endroit désigné par la Poste est réputé lieu de distribution.

- 2.5.3 **Dimanche et jours fériés**  
Si la date de distribution (= échéance) tombe un dimanche ou un autre jour férié reconnu, au niveau étatique ou par l'usage local, au lieu de la prestation, le premier jour ouvrable qui suit ce dimanche ou jour férié est considéré date de distribution. Cette règle est soumise à la réserve d'une instruction de l'expéditeur ou du destinataire, qui rend possible une distribution un dimanche ou un jour férié.
- 2.5.4 **Boîte aux lettres et compartiment annexe**  
La boîte aux lettres et le compartiment annexe doivent être installés et pourvus des indications utiles conformément aux dispositions applicables de l'ordonnance sur la poste (OPO). La boîte aux lettres et le compartiment annexe doivent être régulièrement vidés afin d'exclure tout encombrement. Si le courrier ne peut plus être déposé dans le compartiment courrier de la boîte aux lettres, car celui-ci est plein faute d'avoir été vidé de manière régulière, les lettres non recommandées devant y être déposées sont conservées, à leur arrivée, pendant une durée maximale de quatre semaines et des frais sont facturés. Les envois non retirés sont ensuite retournés à l'expéditeur.
- 2.5.5 **Droit à la livraison**  
Outre le destinataire, toutes les personnes présentes au même domicile ou au même siège commercial ont qualité pour prendre livraison des envois. En cas d'absence du destinataire et des autres personnes habilitées à prendre livraison des envois, les colis, les envois du service de coursier et les envois express peuvent aussi être remis à un voisin. Les restrictions légales ainsi que des instructions contraires données par l'expéditeur ou le destinataire dans le cadre de l'offre de la Poste sont réservées.
- 2.5.6 **Représentation**  
Le client peut se faire représenter par un tiers à l'égard de la Poste. Celle-ci se réserve le droit d'exiger une procuration écrite. Les signatures doivent, à la demande de la Poste, être légalisées. Une procuration accordée ne devient caduque ni par la mort, ni par la perte de l'exercice des droits civils de la personne représentée, ni par la faillite de la personne représentée ou du représentant. Des conventions d'une autre teneur demeurent réservées ([www.poste.ch/procuration-factsheet](http://www.poste.ch/procuration-factsheet)).
- 2.5.7 **Avis de retrait**
- a. **Principe**  
La Poste établit un avis de retrait lorsque, en raison de la prestation choisie par l'expéditeur ou de leurs dimensions, les envois doivent être remis personnellement au destinataire ou aux personnes habilitées à prendre livraison de ces envois, mais que ces personnes ne peuvent pas être atteintes.
- b. **Délais**  
Le détenteur d'un avis de retrait est habilité à retirer les envois qui y sont mentionnés dans un délai de sept jours; pour les paquets envoyés de l'étranger, le délai est de quinze jours. La Poste se réserve le droit de ne délivrer les envois qui sont remis contre signature qu'au destinataire indiqué sur l'avis de retrait. Les effets juridiques d'une distribution s'apprécient indépendamment de l'offre postale conformément aux règles légales applicables.
- c. **Reserve des conventions contraires**  
Les conventions contraires avec l'expéditeur ou le destinataire, conformément à l'offre de la Poste, demeurent réservées.
- 2.5.8 **Refus d'acceptation**
- a. **Lettres**  
Le destinataire peut refuser d'accepter une lettre adressée, en apposant une mention correspondante sur l'envoi.
- b. **Colis et envois express**  
Le refus d'acceptation de colis ou d'envoi express est possible uniquement en cas de remise personnelle.
- 2.5.9 **Réexpédition et renvoi de colis et d'envois express**  
Lorsque des colis et des envois express doivent être réexpédiés à une autre adresse, selon les instructions données par le destinataire, ce dernier doit acquitter le prix de la réexpédition au moment de la distribution. Si le destinataire renvoie le colis ou l'envoi express à l'expéditeur, le prix du transport doit être acquitté au moment du dépôt pour le retour.
- 2.6 **Retours et renvois**
- 2.6.1 **Sont considérés comme des retours (lettres et journaux) ou des renvois (colis) les envois:**
- dont le destinataire est introuvable;
  - que le destinataire refuse d'accepter;
  - que le destinataire ne retire pas dans le délai prévu;
  - pour lesquels le destinataire ne paie pas le prix exigé ou le montant du remboursement.
- 2.6.2 **La Poste est habilitée à ouvrir les retours/renvois afin d'en rechercher l'expéditeur. Si celui-ci ne peut être déterminé, la Poste dispose librement de l'envoi.**
- 2.6.3 **Les colis et les envois express qui ne peuvent être distribués sont renvoyés à l'expéditeur, à ses frais. Celui-ci n'a pas droit au remboursement des montants payés lors du dépôt. La Poste peut mettre les frais du transport de retour à la charge de l'expéditeur et les ajouter à sa facture mensuelle. Si l'expéditeur est connu, mais qu'il refuse de reprendre l'envoi, la Poste dispose de l'envoi de manière autonome. Les éventuels frais d'élimination sont à la charge de l'expéditeur.**
- 2.6.4 **La Poste est en droit de mettre les frais de port des retours (lettres et journaux) à la charge de l'expéditeur (cf. à ce propos [www.poste.ch](http://www.poste.ch)/retours).**
- 2.6.5 **En ce qui concerne les prestations de renvoi du courrier, les retours (lettres et journaux) avec disposition préalable codée ne pouvant pas être décodés par la Poste sont renvoyés à l'expéditeur. Ce dernier ne peut pas prétendre à l'exécution de la prestation codée dont il a disposé.**
- 2.6.6 **Les retours (lettres et journaux) qui ont été déposés à la Poste et portent une marque d'affranchissement suisse, mais dont l'adresse de l'expéditeur est une adresse à l'étranger sont conservés pendant un mois. Si l'expéditeur ne les retire pas, la Poste en dispose de manière autonome. Les éventuels frais d'élimination sont à la charge de l'expéditeur. Il en va de même pour les renvois (colis) qui ont été déposés à la Poste, mais dont l'adresse de l'expéditeur est une adresse à l'étranger.**
- 2.7 **Envois exclus du transport**  
Sont exclus du transport les envois qui:
- contiennent des matières ou des objets dangereux en quantité supérieure à celle autorisée par la loi (cf. à ce propos [www.poste.ch/matieresdangereuses](http://www.poste.ch/matieresdangereuses));
  - présentent un contenu dont le transport est interdit par la loi;
  - peuvent causer des dommages corporels ou matériels.
- 2.8 **Définitions**  
En conformité avec la terminologie utilisée dans la branche des assurances transport, la Poste distingue les contenus d'envois ci-après:
- 2.8.1 **Papiers-valeurs (valeurs A)**  
Sont considérés comme papiers-valeurs les actions (certificats d'actions), les obligations, les cédules hypothécaires, les coupons, les chèques barrés et les connaissements.
- 2.8.2 **Billets de banque et métaux précieux (valeurs B)**  
Sont concernés les billets de banque, les pièces de monnaie convertibles (à l'exclusion des pièces numismatiques), les cartes de téléphone, les lots tirés et autres billets gagnants, les chèques non barrés, les chèques WIR, les chèques REKA, les chèques de voyage, les cartes-valeur, les bons cadeaux, les bons, les livrets d'épargne et les timbres-poste et estampilles admis comme marques d'affranchissement.  
Sont considérés comme métaux précieux les métaux dont la valeur est au moins égale à la valeur de l'argent, non travaillés, en lingot ou frappés (à l'exclusion des pièces numismatiques), l'or ancien.
- 2.8.3 **Montres et bijoux**  
Sont concernés les montres, les accessoires et pièces de rechange, les pendulettes, les pendules, qu'il s'agisse d'horloges murales ou d'horloges de table (à l'exception des morbiers), les vrais bijoux, les vraies perles (y compris les perles de culture), les pierres précieuses et les bijoux, les collections de présentation et d'échantillons, les appareils de mesure électroniques.
- 2.8.4 **Autres marchandises**  
Sont considérées comme autres marchandises tous les biens qui ne sont pas énumérés aux chiffres 2.8.1 à 2.8.3 (entre autres les pièces numismatiques qui ne sont pas en métal précieux et celles qui le sont).
- 2.9 **Modification des pouvoirs / du droit de donner des instructions**  
Si elle n'est pas informée à temps et par écrit de modifications de la situation juridique du client, la Poste ne répond en aucun cas des dommages qui en résultent.
- 2.10 **Recherches**  
En principe, la Poste n'effectue des recherches que sur demande de recherche écrite accompagnée de l'attestation de dépôt de l'envoi concerné. En cas d'absence d'attestation de dépôt, il faut indiquer le numéro d'envoi dans la demande ([www.poste.ch/contact](http://www.poste.ch/contact)). Aucune recherche ne sera engagée pour les envois et contenus dont le transport est exclu.
- 3 Dispositions particulières pour le trafic national**
- 3.1 **Responsabilité**
- 3.1.1 **Principe**  
a. Sauf stipulation contraire ci-après, la responsabilité de la Poste est régie par les dispositions relatives au contrat de transport, qui figurent dans le Code suisse des obligations. La Poste n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant du dommage prouvé, ce qui signifie que sa responsabilité est limitée au prix de revient du contenu de l'envoi, hors TVA, au maximum. La Poste ne répond en aucun cas des dommages dus à la force majeure, des dommages consécutifs, des marchandises périmées ou sales, des emballages endommagés ni du gain manqué. Si, pour le transport de son envoi, le client n'utilise pas la prestation prévue à cet effet dans l'offre de la Poste, ou s'il expédie des marchandises dont le transport est exclu, la responsabilité de la Poste est exclue.  
b. La responsabilité de la Poste est également exclue si, à la demande de l'expéditeur ou du destinataire, les envois sont remis ou déposés d'une manière dérogeant aux dispositions relatives à la distribution ordinaire selon les chiffres 2.5.1 et 2.5.2.

c. La Poste n'est responsable que si l'emballage est adapté au contenu de l'envoi et conforme aux recommandations faites dans l'aide-mémoire pour l'envoi de la Poste ([www.poste.ch/instructions-envoi-colis](http://www.poste.ch/instructions-envoi-colis)).

d. Si un envoi endommage les infrastructures de la Poste ou des envois de tiers, ou cause des dommages corporels, la Poste peut actionner l'expéditeur en justice pour le dommage qu'elle subit.

### 3.1.2 Lettres

a. En rapport avec les lettres, la Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution incorrecte de lettres comme suit:

Offre	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>1</sup>	
Lettres sans justificatif de distribution	CHF 0.–	Aucune indication	
«Recommandé (R)»	CHF 500.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises	CHF 1 000 000.– CHF 1 000.– CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Actes judiciaires Actes de poursuite	CHF 500.–	Aucune indication	
«Courrier A Plus»	CHF 100.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises	CHF 300 000.– CHF 300.– CHF 600.– CHF 10 000.–

<sup>1</sup> Toute responsabilité est exclue en cas de dépassement de ces limites pour l'ensemble du contenu de l'envoi.

b. Si une lettre recommandée est distribuée en retard, seul le prix du transport est remboursé. La Poste n'assume aucune responsabilité si des envois sans justificatif de distribution et du courrier A Plus sont distribués en retard.

c. Les courriers A Plus sont renvoyés par le canal standard des retours. La responsabilité à concurrence d'un maximum de CHF 100.– en cas d'avarie, de perte ou de distribution non réglementaire tombe pour ce qui concerne le retour à l'expéditeur.

### 3.1.3 Colis

a. En rapport avec les colis, la Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution incorrecte de colis comme indiqué ci-après:

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>1</sup>	
Colis	Aucune	CHF 500.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–
Colis	«Signature», «Remboursement sans titre» ou «En main propre»	CHF 1500.–	Valeurs A Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Colis	«Signature», «Remboursement sans titre», «En main propre» ou «Assurance»	CHF 500.–	Valeurs B	CHF 1 000.–
Colis	«Assurance»	CHF 5000.–	Valeurs A Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Colis	«Fragile»	CHF 5000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–

<sup>1</sup> Toute responsabilité est exclue en cas de dépassement de ces limites pour l'ensemble du contenu de l'envoi.

b. La Poste n'assume aucune responsabilité en cas de retard. Cela s'applique à l'ensemble des offres de base et des prestations complémentaires. En cas d'inexécution de la prestation complémentaire «Distribution plage horaire», le prix de cette prestation peut être remboursé à titre exceptionnel, à moins que l'inexécution ne soit due aux conditions météorologiques, à des entraves à la circulation routière ou à d'autres causes qui ne sont pas imputables à la Poste. L'expéditeur doit signaler à la Poste l'inexécution de la prestation «Distribution plage horaire» par écrit dans un délai de 30 jours à compter du jour où la «Distribution plage horaire» n'a pas pu être exécutée correctement.

### 3.1.4 Envois express, SameDay et par coursier

a. Pour les envois express, SameDay ou par coursier, la Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution incorrecte de ces envois comme suit:

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>1</sup>	
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir Coursier Suisse Permanent	Aucune	CHF 1000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	«Signature», «Remboursement sans titre» ou «En main propre»	CHF 1500.–	Valeurs A Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	«Signature», «Remboursement sans titre», «En main propre» ou «Assurance»	CHF 500.–	Valeurs B	CHF 1 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	«Assurance»	CHF 5000.–	Valeurs A Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	«Fragile»	CHF 5000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–

<sup>1</sup> Toute responsabilité est exclue en cas de dépassement de ces limites pour l'ensemble du contenu de l'envoi.

b. Si un envoi Swiss-Express «Lune» ou SameDay est distribué en retard, seul le prix du transport est remboursé. Demeurent réservés les conditions météorologiques, les entraves à la circulation et toutes les autres causes pour lesquelles aucune faute n'est imputable à la Poste. Le retard de l'envoi doit être signalé à la Poste, par écrit, dans un délai de 30 jours à compter du jour où l'envoi aurait dû être distribué.

### 3.1.5 Envois contre remboursement

a. La Poste est responsable jusqu'à concurrence du montant du remboursement (au maximum CHF 10 000.–):

- des montants encaissés jusqu'à ce qu'ils aient été régulièrement portés au crédit du compte désigné par le destinataire du remboursement, ou
- des envois délivrés sans perception du montant du remboursement ou contre perception d'une somme inférieure à celui-ci. Demeure réservée la lettre c.

b. La Poste n'est pas responsable du montant du remboursement:
 

- si le non-encaissement résulte d'une faute ou d'une négligence de l'expéditeur, en particulier lorsque celui-ci ne livre pas des données ou les livre en retard ou livre des données incorrectes;
- en cas de retard dans l'encaissement et la transmission des montants;
- si l'envoi est exclu du transport conformément aux dispositions du chiffre 2.7 ci-dessus.

c. La Poste n'est pas responsable du montant du remboursement non encaissé lorsque la prestation de base est une lettre sans justificatif de distribution.

### 3.1.6 Péremption des prétentions en responsabilité

L'acceptation sans réserve de l'envoi entraîne la perte de toutes les prétentions en responsabilité vis-à-vis de la Poste, sauf dans les cas de dol ou de négligence grave. La Poste reste responsable des dommages causés à l'envoi, qui ne sont pas apparents, si ceux-ci sont portés à sa connaissance, par écrit, dans les huit jours qui suivent la livraison.

### 3.1.7 Prescription de l'action en dommages-intérêts

Les actions en dommages-intérêts contre la Poste se prescrivent par une année

- en cas de perte ou de retard, à compter du jour où la distribution aurait dû avoir lieu;
- en cas d'avarie, à compter du jour où l'envoi a été livré au destinataire.

Sont réservés les cas de dol et de négligence grave.

- 3.1.8 Restitution éventuelle de l'indemnité
- a. Lorsque, après paiement de l'indemnité, un envoi (ou une partie de l'envoi) considéré(e) comme perdu(e) est retrouvé(e), l'expéditeur, respectivement le destinataire, est informé qu'il peut en prendre livraison, dans un délai de trois mois, contre restitution de l'indemnité reçue. Si l'envoi n'est pas réclamé, la même offre est adressée aux autres personnes concernées. Si l'envoi a été distribué au destinataire après paiement de l'indemnité, l'expéditeur, respectivement le destinataire ou un tiers, est tenu, en cas de cession écrite des prétentions de l'expéditeur, de restituer ladite indemnité.
- b. Si l'expéditeur et le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.
- c. Des conventions contraires entre l'expéditeur et la Poste demeurent réservées.

#### 4 Dispositions particulières pour le trafic international ([www.poste.ch/info-int](http://www.poste.ch/info-int))

- 4.1 Prescriptions relatives au dédouanement, aux importations et exportations, ainsi qu'à l'échange de données
- En sus des conditions prévues au chiffre 2.1, les envois doivent être remis à la Poste prêts pour le dédouanement. L'expéditeur doit respecter les dispositions en matière d'importation et d'exportation ainsi que les prescriptions douanières du pays d'expédition et du pays de destination. Il doit remplir les documents d'accompagnement requis de façon exhaustive et conforme à la vérité (documents de transport, factures commerciales, autorisation, etc.) et les joindre aux envois.
- Par le dépôt d'un envoi, le client consent à ce que la Poste échange par voie électronique avec les autorités postales, douanières et financières de la Suisse et des pays étrangers les données d'envoi qui lui ont été fournies sous forme électronique ou physique. Les principes régissant la protection des données du pays concerné s'appliquent.

#### 4.2 Distribution

##### 4.2.1 Exportation

La distribution dans le pays de destination a lieu conformément aux prescriptions en vigueur dans le pays en question. Si le destinataire d'un colis Swiss Post GLS ou d'un envoi URGENT refuse d'acquiescer les frais de dédouanement et les taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, frais d'entreposage en douane, etc.) ou s'il n'est pas en mesure de le faire, ces frais et taxes doivent être payés par l'expéditeur. Le cas échéant, les frais de dédouanement refusés à l'étranger et les éventuels frais d'encaissement sont perçus en sus.

##### 4.2.2 Importation

Un envoi en provenance de l'étranger n'est remis au destinataire que si ce dernier acquitte les éventuels frais de dédouanement et taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, etc.) selon les modalités de paiement de la Poste. Si le destinataire refuse l'envoi, celui-ci est renvoyé à l'expéditeur aux frais de ce dernier. Pour les destinataires pour lesquels une facturation est prévue, les frais peuvent être imputés sur la prochaine facture. En acceptant l'envoi sans réserve, le destinataire s'engage à régler dans le délai imparti les éventuels frais de dédouanement et les taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, etc.).

#### 4.3 Envois exclus du transport

En plus des envois énumérés au chiffre 2.7, sont également exclus du transport ceux qui contiennent des objets dont la Poste exclut le transport dans la catégorie d'envoi choisie (p. ex. argent liquide, armes, accessoires d'armes et munitions) ou dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination. Il incombe à l'expéditeur de se renseigner sur les possibilités d'importation et d'exportation auprès des autorités compétentes du pays de destination ou auprès des représentations diplomatiques de ce dernier. La Poste n'assume aucune responsabilité à cet égard.

#### 4.4 Responsabilité

##### 4.4.1 Principe

A l'exception des cas prévus aux chiffres 4.4.5 et 4.4.6, la Poste répond de tout dommage résultant de la perte, de la spoliation ou de l'avarie d'envois recommandés International, de colis PostPac International et de colis Swiss Post GLS ainsi que d'envois URGENT. La responsabilité de la Poste n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant du dommage prouvé, mais au maximum jusqu'à la valeur du contenu inscrite sur les documents de douane lors du dépôt et jusqu'à concurrence des montants maximums indiqués au chiffre 4.4.2. Elle ne répond pas de la force majeure, des dommages consécutifs, des retards, des marchandises périmées, des emballages endommagés ni du gain manqué. Toute responsabilité est exclue si le client envoie des marchandises exclues du transport.

##### 4.4.2 Transport de valeurs, montres, bijoux et autres marchandises

En ce qui concerne les envois internationaux, les limites de responsabilité et les limites de valeur du contenu suivantes s'appliquent au transport de valeurs, de montres ou de bijoux au sens du chiffre 2.8 ainsi que d'autres marchandises (voir les exclusions de responsabilité prévues au chiffre 4.4.6):

Offre	Limite de responsabilité standard <sup>1</sup>	Limite de responsabilité accrue contre supplément	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>2</sup>	
Lettres non recommandées International	CHF 0.–	Non disponible	Aucune indication	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– ou CHF 1000.– <sup>3</sup>	CHF 3000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– Exclu du transport CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Lettres Recommandées International	CHF 150.–	Non disponible	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– Exclu du transport CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Documents URGENT	CHF 150.–	Non disponible	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand. <sup>4</sup>	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–
Marchandises URGENT	CHF 1000.–	CHF 3000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand. <sup>4</sup>	Exclu du transport Exclu du transport Exclu du transport CHF 40 000.–
Colis Swiss Post GLS <sup>5</sup>	EUR 750.–	EUR 5000.– EUR 5000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclu du transport Exclu du transport EUR 5 000.– EUR 5 000.–

<sup>1</sup> L'indemnité correspond au prix coûtant (hors TVA) d'une marchandise de même nature au lieu et au moment du dépôt de l'envoi. A défaut d'accord, l'indemnité est calculée en fonction de la valeur habituelle de la marchandise estimée sur la même base. Pour les colis Swiss Post GLS, l'indemnité correspond à la valeur des marchandises déclarée dans la facture commerciale.

<sup>2</sup> Toute responsabilité est exclue en cas de dépassement de ces limites pour l'ensemble du contenu de l'envoi.

<sup>3</sup> Pour les colis importés, la limite de responsabilité s'élève au maximum à CHF 250.–. Cette limite est de CHF 1000.– au maximum pour les colis exportés.

<sup>4</sup> A l'exclusion des antiquités, objets numismatiques et objets d'art.

<sup>5</sup> Une assurance complémentaire est conclue pour le supplément.

##### 4.4.3 Remboursement du prix

Lorsqu'une indemnité est due pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale d'un envoi, le client a en outre droit au remboursement du prix de transport acquitté, exception faite du prix de l'assurance complémentaire pour les colis Swiss Post GLS. Cette règle ne s'applique aux colis Swiss Post GLS que si le prix du transport est explicitement mentionné dans la facture commerciale.

##### 4.4.4 Ayants droit

En cas de spoliation, d'avarie ou de perte d'un envoi recommandé, d'un colis ou d'un envoi d'objets de valeur, le droit à l'indemnité revient en principe à l'expéditeur. La cession écrite des prétentions au destinataire demeure réservée. Dans ce cas, les règles de responsabilité de l'administration postale appelée à indemniser le lésé s'appliquent. La cession écrite des prétentions n'est pas obligatoire dans les cas où l'expéditeur et le destinataire sont identiques. Dans la mesure où la législation le permet, l'expéditeur ou le destinataire peut autoriser une tierce personne à percevoir l'indemnité.

##### 4.4.5 Exclusion de la responsabilité pour les envois livrés

La Poste n'est pas responsable des envois recommandés, des colis PostPac International, des colis Swiss Post GLS ou des colis provenant d'autres réseaux de colis étrangers qu'elle a distribués. La responsabilité est toutefois maintenue pour les envois adéquatement emballés:

- lorsqu'une spoliation ou une avarie est constatée avant ou pendant la délivrance de l'envoi;
- lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi, l'expéditeur formule des réserves en prenant livraison d'un envoi spolié ou avarié; dans ce cas, les directives du pays de destination sont déterminantes;
- lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi, l'expéditeur présente à la Poste l'envoi complet dans un délai de huit jours à compter de sa réception, à des fins d'établissement d'un procès-verbal des dommages. Il doit, le cas échéant, apporter la preuve que l'envoi a été spolié ou endommagé avant la livraison.

##### 4.4.6 Exceptions au principe de la responsabilité

La Poste n'est pas responsable:

- en cas de force majeure;
- lorsqu'elle ne peut rendre compte de ce qu'il est advenu de l'envoi, en raison de la destruction des documents de service suite à un cas de force majeure et que la preuve de sa responsabilité ne peut être apportée d'une autre manière;

- c. lorsque le dommage a été causé par la faute ou la négligence de l'expéditeur ou qu'il résulte de la nature du contenu de l'envoi;
  - d. lorsque l'envoi est exclu du transport selon les dispositions des chiffres 2.7 et 4.3 ou qu'il a été confisqué ou détruit par l'autorité compétente;
  - e. lorsque l'envoi contient des timbres-poste et estampilles non admis comme marques d'affranchissement, des pièces de monnaie et des billets de banque numismatiques, des bons, des téléphones mobiles, des appareils électroniques de divertissement (lecteurs audio mobiles, téléviseurs, etc.), des ordinateurs, des composants informatiques ou des ordinateurs portables;
  - f. lorsque l'envoi a été retenu ou saisi en vertu de la législation du pays de destination;
  - g. lorsque l'expéditeur n'a présenté aucune demande de recherche dans un délai de six mois à compter du jour de dépôt de l'envoi;
  - h. lorsque la distribution des envois intervient après le délai publié;
  - i. lorsqu'elle a déclaré l'emballage comme protection insuffisante et non efficace du contenu de l'envoi contre la spoliation et l'avarie;
  - j. lorsque les limites de contenu fixées au chiffre 4.4.2 sont dépassées.
- 4.4.7 Prescription des actions en dommages-intérêts  
Les actions en dommages-intérêts contre la Poste se prescrivent par une année
- en cas de perte ou de retard, à compter du jour où la distribution aurait dû avoir lieu;
  - en cas d'avarie, à compter du jour où l'envoi a été livré au destinataire.
- Sous réserve des cas de dol et de négligence grave.
- 4.4.8 Décisions de douane  
A l'exportation, la Poste n'assume aucune responsabilité pour les déclarations en douane et les décisions prises par les autorités douanières lors du contrôle des envois. A l'importation, les décisions concernant le dédouanement postal peuvent être contestées par écrit dans un délai de 60 jours à compter de la date du dédouanement.
- 4.4.9 Responsabilité de l'expéditeur
- a. L'expéditeur d'un envoi est responsable de tous les dommages résultant de l'expédition d'objets non admis au transport ou de l'inobservation des conditions d'admission.
  - b. L'expéditeur est responsable dans les mêmes limites que la Poste.
  - c. L'acceptation d'un tel envoi par la Poste ne dégage pas l'expéditeur de sa responsabilité.
  - d. L'expéditeur n'est pas responsable si la Poste ou l'entreprise de transport a commis une faute.
  - e. L'expéditeur répond du paiement de la totalité des taxes perçues par l'Etat en relation avec le transport.
  - f. La Poste se réserve le droit d'intenter une action en réparation contre l'expéditeur, notamment lorsqu'un envoi endommage les infrastructures de la Poste ou des envois de tiers ou provoque des dommages corporels.
- 4.4.10 Restitution éventuelle de l'indemnité
- a. Lorsque, après paiement de l'indemnité, un envoi (ou une partie de l'envoi) considéré(e) comme perdu(e) est retrouvé(e), l'expéditeur, respectivement le destinataire, est informé qu'il peut en prendre livraison, dans un délai de trois mois, contre restitution de l'indemnité reçue. Si l'envoi n'est pas réclamé, la même offre est adressée aux autres personnes concernées. Si l'envoi est distribué au destinataire après paiement de l'indemnité, l'expéditeur, respectivement le destinataire ou un tiers, est tenu, en cas de cession écrite des prétentions de l'expéditeur, de restituer ladite indemnité.
  - b. Si l'expéditeur et le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.
- 5 Autres dispositions**
- 5.1 Protection des données et gestion des données d'adresse  
Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect des dispositions de la législation suisse en matière de protection des données, ainsi que de la loi sur la poste. Les données nécessaires au bon déroulement des affaires sont traitées par la Poste et enregistrées par celle-ci, si cela s'avère utile. Elle protège les données de ses clients par des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.  
Pour l'exécution des prestations, il peut être nécessaire de transmettre des informations d'expédition à des tiers. Ces tiers peuvent être domiciliés à l'étranger.

Dans certains cas, et avec le consentement préalable du client, certaines données personnelles, notamment des données d'adresses, peuvent être transmises à des tiers à des fins de traitement préalablement communiquées. Demeure réservée l'obligation légale d'échange de données d'adresses avec d'autres prestataires postaux dans le cadre de mandats de réexpédition, de garde et de transfert ainsi que de communication des données dans d'autres cas prévus par la loi.

La déclaration de protection des données disponible à l'adresse [www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees](http://www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees) ainsi que les conditions générales et les conditions de participation propres à chaque prestation fournissent des données complémentaires sur le traitement des données à la Poste.

- 5.2 Droits des personnes concernées  
Le client est en droit d'exiger d'être informé sur le traitement de ses données personnelles et d'exiger leur rectification, leur suppression ou leur destruction. Il peut interdire le traitement de ses données et leur communication à des tiers, pour autant que ceux-ci ne soient pas indispensables à la fourniture du service qu'il requiert. Le client peut en tout temps révoquer le consentement explicite accordé précédemment au traitement de ses données. Cela n'affecte pas la légalité du traitement des données effectuées durant la période pour laquelle le consentement valide a été accordé. S'il n'est possible d'établir ni l'exactitude ni l'inexactitude des données, le client peut exiger qu'il soit fait mention de sa contestation.  
Demeurent réservées les exigences légales qui lient ou autorisent la Poste en matière de traitement ou de publication des données. En particulier si la loi interdit la suppression des données, celles-ci seront uniquement bloquées et non supprimées.  
Pour faire valoir ses droits, le client adressera une demande écrite accompagnée d'une copie de son passeport ou de sa carte d'identité à: Poste CH SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne, [serviceclientele@poste.ch](mailto:serviceclientele@poste.ch). Les e-mails ne sont pas cryptés et sont, de ce fait, exposés aux risques de sécurité typiques pour ce moyen de communication.
- 5.3 Recours à des tiers (sous-traitants)  
Le client consent à ce que la Poste ait recours à des tiers pour la fourniture de la prestation et mette à leur disposition les données requises à cette fin. Le sous-traitant est soumis aux mêmes obligations que la Poste elle-même en matière de protection des données et – sous réserve de dispositions légales contraires – il ne peut traiter les données que sur mandat et instructions de la Poste et n'est pas autorisé à les traiter dans un but personnel. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires de services.
- 5.4 Modification des conditions générales  
La Poste peut modifier en tout temps les CG et l'offre de prestations. La nouvelle version sera publiée sur le site web de la Poste ([www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg)) suffisamment tôt avant son entrée en vigueur.
- 5.5 Droit applicable et for
- 5.5.1 Le contrat est soumis au droit suisse.
- 5.5.2 Le for est Berne. Les fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (cf. en particulier les art. 32 et 35 CPC pour les consommateurs).
- 5.6 Organe de conciliation  
Avant de saisir le juge compétent, le client a la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation de PostCom pour régler le litige. Les coordonnées de contact se trouvent sur le site [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 5.7 Forme de publication juridiquement valable  
Les conditions générales (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).  
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, juin 2018