

# Conditions générales

## «Prestations du service postal» pour la clientèle commerciale

- 1 Champ d'application**

Les présentes conditions générales «Prestations du service postal» pour la clientèle commerciale (ci-après les «CG») règlent les relations d'affaires entre la clientèle 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 la clientèle résidant en Suisse et n'est pas proposée de manière active dans les pays de l'Union européenne. D'autres CG règlent l'utilisation de services spécifiques. L'éventail des produits et l'offre de prestations de la Poste sont décrits dans les différents moyens de communication actuels publiés par celle-ci et peuvent être consultés sur [www.poste.ch](http://www.poste.ch).  
Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.
- 2 Dispositions générales**
  - 2.1 Adressage et emballage**

L'expéditrice ou l'expéditeur est tenu(e) de protéger les objets à transporter par un emballage adéquat. Ce faisant, elle ou il respecte les directives de la Poste en matière d'adressage et d'emballage propres à chaque prestation (colis: [www.poste.ch/instructions-envoi](http://www.poste.ch/instructions-envoi); lettre: [www.poste.ch/presentationlettre](http://www.poste.ch/presentationlettre); presse: [www.poste.ch/presse](http://www.poste.ch/presse)). Par ailleurs, des prescriptions spécifiques d'emballage et des restrictions de quantité sont valables pour les matières dangereuses ([www.poste.ch/matieresdangereuses](http://www.poste.ch/matieresdangereuses)). La Poste doit être reconnaissable sur les envois en tant que prestataire mandaté pour les prestations postales. La Poste peut facturer un supplément de prix pour les envois qui occasionnent un surcroît de travail. La responsabilité est exclue en cas de non-respect des instructions de présentation en vigueur et si l'envoi ne peut pas être correctement traité en raison de ces insuffisances.
  - 2.2 Dépôt, envoi et réception**

Les envois peuvent être déposés et retirés conformément à l'offre de la Poste. Les destinataires sont expressément en droit de donner des instructions pour la distribution des envois, dans les limites de l'offre de prestations de la Poste. Ces instructions sont elles-mêmes soumises à la réserve expresse d'instructions divergentes de la part des expéditeurs. L'expéditrice ou l'expéditeur et la ou le destinataire doivent convenir directement d'éventuels détails.
  - 2.3 Données déterminantes et disponibilité des accusés de réception**

Si, lors de la saisie électronique des adresses et des codes à barres figurant sur les envois, la Poste lit des données différent de celles fournies électroniquement ou sous une autre forme par la cliente ou le client (y compris les images numériques), les données de la Poste font foi pour la suite du traitement. Les données saisies par la Poste font également foi pour les envois retournés à l'expéditrice ou à l'expéditeur. Si la Poste est seule à disposer des données concernées, la clientèle les reconnaît comme exactes. Les accusés de réception pour les envois de lettres et de colis postaux sont disponibles trois ans.
  - 2.4 Prix et modalités de paiement**
    - 2.4.1 Prix**

La Poste détermine sous quelle forme sont publiés les prix pour le transport des envois. Sont applicables les prix indiqués dans les différents supports de communication publiés actuels ([www.poste.ch/prix](http://www.poste.ch/prix)).
    - 2.4.2 Paiement**

L'expéditrice ou l'expéditeur doit en principe acquitter les prix à la Poste lorsqu'elle ou il remet les envois, sous réserve d'autres modalités de paiement.
    - 2.4.3 Facturation**

Si l'expéditrice ou l'expéditeur remet régulièrement des envois à la Poste, celle-ci facture périodiquement ses prestations à l'aide des données fournies sous forme électronique ou physique par l'expéditrice ou l'expéditeur. Si les données fournies par l'expéditrice ou l'expéditeur ne correspondent pas à celles 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 à la cliente ou au client 20 francs par rappel, en plus des autres frais de recouvrement. En cas de retard de paiement, un intérêt moratoire est facturé à hauteur de 5% du montant dû par an. La Poste se réserve le droit de céder les montants non payés des factures pour lesquels le rappel est resté infructueux à une entreprise chargée du recouvrement. Dans certains cas dûment motivés, la Poste est en droit d'exiger de l'expéditrice ou de l'expéditeur un paiement en espèces ou de raccourcir le délai de paiement.
    - 2.4.4 Différence de prix**

Si l'expéditrice ou l'expéditeur a acquitté un montant trop élevé pour le transport d'un envoi, elle ou il a droit au remboursement de la différence. Si elle ou il 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, majoré de frais de traitement. Si l'expéditrice ou l'expéditeur est inconnu(e), la différence est à la charge de la ou du destinataire.
    - 2.4.5 Garanties**

À tout moment, la Poste peut demander une garantie appropriée, en particulier dans les cas suivants:

      - les clientes et les clients ont leur domicile ou leur siège à l'étranger, ou l'y déménagent;
      - lorsque leur solvabilité donne lieu à des doutes;
      - les délais de paiement ne sont pas tenus;
      - ils ont déjà occasionné des pertes à la Poste.
    - 2.4.6 Révocation de la licence d'affranchissement**

Dans des cas justifiés, notamment lorsque la clientèle ne satisfait pas comme il se doit à son obligation de payer, la Poste peut révoquer la licence d'affranchissement. Les clientes et les clients ne sont plus en droit d'utiliser les codes à barres dont ils disposent et ont l'obligation de remettre immédiatement ceux-ci à la Poste à la 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 à la ou au destinataire ou les a distribués à un autre endroit prévu à cet effet (p. ex. dans la boîte aux lettres, le compartiment annexe, la boîte à colis verrouillable ou la case postale [uniquement les lettres pour la case postale]). Lorsqu'un envoi porte à la fois l'adresse du domicile et celle de la case postale («double adressage»), la Poste procède généralement à la distribution de la manière suivante:

      - les lettres et les journaux: dans la case postale;
      - les colis et les envois express: au domicile.

La clientèle reconnaît les événements de distribution enregistrés électroniquement par la Poste comme preuve que la distribution a été effectuée.

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'expéditrice ou 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 de celui-ci en apposant sa signature sur cette feuille et la remet à la Poste le jour même. Les éventuelles différences constatées doivent être signalées le jour même.
- Si la ou 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 déposés dans la boîte aux lettres, dans le compartiment annexe ou dans la boîte à colis verrouillable ou qui requièrent une notification de distribution de la part de la factrice ou du facteur, ainsi que les lettres recommandées ou les colis et les envois express avec la prestation complémentaire Signature, Assurance, Remise en main propre ou Remboursement sans titre sont distribués à l'entrée de la maison, conformément à l'offre de la Poste, sous réserve d'un accord contraire passé avec l'expéditrice/l'expéditeur ou la/le destinataire (p. ex. autorisation de distribution, ordre de dépôt pour les colis) ou du dépôt des colis en un lieu sûr et à l'abri des intempéries.
- 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 (c'est-à-dire l'échéance) tombe un dimanche ou un autre jour férié reconnu au niveau national 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 s'applique sous réserve d'une instruction de l'expéditrice/l'expéditeur ou de la/du destinataire autorisant la distribution un dimanche ou un jour férié.
- 2.5.4 Boîte aux lettres et batterie de boîtes aux lettres  
La boîte aux lettres ou la batterie de boîtes aux lettres doit être installée et pourvue des indications utiles conformément aux dispositions applicables de l'ordonnance sur la poste (OPO). La boîte aux lettres doit être régulièrement vidée, afin que tout encombrement soit évité. Si le courrier ne peut plus être déposé dans le compartiment courrier car celui-ci est plein faute d'avoir été vidé, les lettres non recommandées devant y être déposées seront conservées pendant une période maximale de quatre semaines, contre paiement de frais. Les envois non retirés seront ensuite retournés à l'expéditrice ou à l'expéditeur.
- 2.5.5 Qualité pour prendre livraison  
Outre la ou le destinataire, toutes les personnes présentes au même domicile ou au même siège social ont qualité pour prendre livraison des envois. En cas d'absence de la ou 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 une voisine ou à un voisin. Les restrictions légales ainsi que les instructions contraires données par l'expéditrice/l'expéditeur ou la/le destinataire dans le cadre de l'offre de la Poste sont réservées.
- 2.5.6 Représentation  
La cliente ou le client peut se faire représenter par une tierce personne vis-à-vis de la Poste. Cette dernière se réserve le droit d'exiger une procuration écrite. Sur demande de la Poste, les signatures doivent 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 de la représentante/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'expéditrice/l'expéditeur ou de leurs dimensions, les envois doivent être remis personnellement à la/au destinataire ou aux personnes habilitées à prendre livraison de ces envois, mais que ces personnes ne peuvent pas être atteintes.
- b. Délais  
La personne détentrice d'un avis de retrait est habilitée à retirer les envois qui y sont mentionnés dans un délai de sept jours; pour les colis envoyés de l'étranger, le délai est de quinze jours. La Poste se réserve le droit de ne délivrer les envois à remettre contre signature qu'à la personne mentionnée sur l'avis de retrait. Les effets juridiques d'une distribution s'apprécient conformément aux dispositions légales et indépendamment de l'offre postale.
- c. Réserve de conventions contraires  
Les conventions contraires avec l'expéditrice/l'expéditeur ou la/le destinataire, conformément à l'offre de la Poste, demeurent réservées.
- 2.5.8 Refus d'acceptation  
a. Lettres et journaux  
Il est possible de refuser d'accepter des lettres ou des journaux adressés en apposant la mention correspondante sur l'envoi.
- b. Colis et envois express  
Le refus d'acceptation de colis ou d'envois 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 la ou le destinataire, cette dernière ou ce dernier doit acquitter le prix de la réexpédition au moment de la distribution. Si la ou le destinataire renvoie le colis ou l'envoi express à l'expéditrice ou à l'expéditeur, elle ou il doit payer le prix du transport au moment de la remise.
- 2.6 Retours et renvois
- 2.6.1 Sont considérés comme des retours (lettres et journaux) ou des renvois (colis) les envois:
- dont la ou le destinataire ne peut pas être identifié(e);
  - que la ou le destinataire refuse d'accepter;
  - que la ou le destinataire ne retire pas dans le délai prévu;
  - pour lesquels la ou 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 déterminer l'expéditrice ou l'expéditeur. S'il est impossible de l'identifier, 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'expéditrice ou à l'expéditeur, à ses frais. Celui-ci/Celle-ci n'a pas droit au remboursement des montants payés lors du dépôt. La Poste peut débiteur le prix du transport du retour sur la facture mensuelle de l'expéditrice ou l'expéditeur. Si l'expéditrice ou l'expéditeur est connu(e), mais qu'elle ou il refuse de reprendre l'envoi, la Poste dispose librement de ce dernier. Les éventuels frais d'élimination sont à la charge de l'expéditrice ou 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'expéditrice ou l'expéditeur (voir à ce propos [www.poste.ch/retours](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'expéditrice ou l'expéditeur. Cette dernière ou ce dernier ne peut pas prétendre à l'exécution de la prestation codée dont elle ou 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 la seule adresse de l'expéditrice ou l'expéditeur disponible est à l'étranger, sont conservés pendant un mois. Si l'expéditrice ou l'expéditeur ne les retire pas, la Poste en dispose librement. Les éventuels frais d'élimination sont à la charge de l'expéditrice ou l'expéditeur. Il en va de même pour les renvois (colis) qui ont été déposés à la Poste, mais dont la seule adresse de l'expéditrice ou l'expéditeur disponible est à l'étranger.
- 2.7 Envois exclus du transport  
Sont exclus du transport les envois qui:
- contiennent des marchandises dangereuses soumises aux directives relatives au transport des marchandises dangereuses par route (ADR, SDR) et ne sont pas autorisées pour le transport conformément à [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 ou affecter considérablement la marche de l'exploitation.
- 2.8 Définitions  
En conformité avec la terminologie utilisée dans la branche des assurances transport, la Poste distingue les contenus d'envois suivants:
- 2.8.1 Valeurs A  
Cette catégorie inclut les actions (certificats d'actions), les obligations, les cédules hypothécaires, les coupons, les chèques barrés et les connaissements.
- 2.8.2 Valeurs B  
Cette catégorie inclut les billets de banque, les pièces de monnaie convertibles (à l'exclusion des pièces numismatiques), les billets gagnants, les chèques non barrés, les chèques WIR, les chèques REKA, les cartes-valeur, les bons, les timbres-poste et estampilles admis comme marques d'affranchissement ainsi que les métaux précieux. Sont considérés comme des métaux précieux les métaux non travaillés, en lingots ou frappés (à l'exclusion des pièces numismatiques), dont la valeur est au moins égale à la valeur de l'argent, ainsi que l'or ancien.
- 2.8.3 Montres et bijoux  
Cette catégorie inclut les montres, les accessoires et pièces de rechange, les bijoux, les perles (y compris les perles de culture), les pierres précieuses et les bijoux, les collections de présentation et d'échantillons, ainsi que les chronomètres électroniques.

- 2.8.4 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 de la cliente ou 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 ou du numéro d'envoi de l'envoi concerné. Toute demande de recherche doit en général être déposée auprès d'une filiale en exploitation propre de la Poste (et non d'une filiale en partenariat) ou soumise via [www.poste.ch/aide-et-contact-expedition](http://www.poste.ch/aide-et-contact-expedition). Aucune recherche ne sera engagée pour les envois et contenus dont le transport est exclu ou si le dépôt d'envois nationaux remonte à plus de trois ans.

### 3 Responsabilité pour le trafic national

- 3.1 Principe
- 3.1.1 Sauf stipulation contraire ci-après, la responsabilité de la Poste est régie par les dispositions du code suisse des obligations relatives au contrat de transport. 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. Sous réserve de dispositions dérogatoires spécifiques à certains produits ci-après, 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, des valeurs B, du gain manqué, ni d'autres dommages qui n'ont pas été causés par négligence grave ou intentionnellement. Si, pour le transport de son envoi, la cliente ou le client n'utilise pas la prestation prévue à cet effet dans l'offre de la Poste, ou si elle ou il expédie des marchandises dont le transport est exclu, la responsabilité de la Poste est exclue.
- 3.1.2 La responsabilité de la Poste est également exclue si, à la demande de l'expéditrice/de l'expéditeur ou de la/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.
- 3.1.3 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 (colis: [www.poste.ch/instructions-envoi-colis](http://www.poste.ch/instructions-envoi-colis); lettre: [www.poste.ch/presentationlettre](http://www.poste.ch/presentationlettre); presse: [www.poste.ch/presse](http://www.poste.ch/presse)).
- 3.1.4 En cas de dommage entraînant une obligation de réparer, la Poste peut se libérer de cette obligation en indemnisant soit l'expéditrice/l'expéditeur, soit la/le destinataire.
- 3.1.5 L'expéditrice ou l'expéditeur est responsable de tout dommage survenu au détriment de la Poste ou de tierces personnes en raison de ses envois exclus du transport ou de la non-observation des dispositions applicables à l'expédition.

### 3.2 Lettres

- 3.2.1 Pour 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 accusé de réception et Dispomail	CHF 0.–	Aucune indication
Recommandé (R)	CHF 500.–	Valeurs A CHF 1 000 000.– Montres/bijoux CHF 2 000.– Autres marchandises CHF 40 000.–
Lettre avec vérification de l'identité Lettre avec signature de contrat et vérification de l'identité	CHF 500.–	Valeurs A Exclu du transport Montres/bijoux CHF 2 000.– Autres marchandises CHF 40 000.–
Actes judiciaires Actes de poursuite	CHF 500.–	Aucune indication

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

- 3.2.2 En cas de retard d'un recommandé, seul le prix du transport est remboursé. La Poste décline toute responsabilité en cas de retard d'envois sans accusé de réception, en Dispomail et en Courrier A Plus.
- 3.2.3 Les courriers A Plus sont renvoyés par le canal standard des retours.

### 3.3 Colis

- 3.3.1 Pour les colis, la Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution incorrecte, comme suit:

Offre	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>1</sup>
Colis	Aucune	CHF 500.–	Valeurs A Exclu du transport
			Valeurs B Exclu du transport
			Montres/bijoux Exclu du transport
			Autres marchandises CHF 40 000.–
Colis	Signature, Remboursement sans titre ou En main propre	CHF 1 500.–	Valeurs A CHF 1 000 000.–
			Montres/bijoux CHF 25 000.–
			Autres marchandises CHF 40 000.–
Colis	Assurance	CHF 5 000.–	Valeurs A CHF 1 000 000.–
			Montres/bijoux CHF 25 000.–
			Autres marchandises CHF 40 000.–
Colis	Fragile	CHF 5 000.–	Valeurs A Exclu du transport
			Valeurs B Exclu du transport
			Montres/bijoux Exclu du transport
			Autres marchandises 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.

- 3.3.2 La Poste décline toute 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'expéditrice ou 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.

### 3.4 Envois express, SameDay et par coursier

- 3.4.1 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, 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 1 000.–	Valeurs A Exclu du transport
			Valeurs B Exclu du transport
			Montres/bijoux Exclu du transport
			Autres marchand. CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune»	Signature, Remboursement sans titre ou En main propre	CHF 1 500.–	Valeurs A CHF 1 000 000.–
			Montres/bijoux CHF 25 000.–
			Autres marchand. CHF 40 000.–
SameDay après-midi/soir	Signature ou En main propre	CHF 1 500.–	Valeurs A CHF 1 000 000.–
			Montres/bijoux CHF 25 000.–
			Autres marchand. CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	Assurance	CHF 5 000.–	Valeurs A CHF 1 000 000.–
			Montres/bijoux CHF 25 000.–
			Autres marchand. CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	Fragile	CHF 5 000.–	Valeurs A Exclu du transport
			Valeurs B Exclu du transport
			Montres/bijoux Exclu du transport
			Autres marchand. 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.

- 3.4.2 En cas de retard d'un envoi Swiss-Express «Lune» ou SameDay, seul le prix du transport est remboursé. Demeurent réservées 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.

- 3.5 Envois contre remboursement
- 3.5.1 La Poste répond jusqu'à concurrence du montant du remboursement (au maximum 10 000 francs):
- des montants encaissés, jusqu'à ce qu'ils aient été régulièrement portés au crédit du compte désigné par la ou le destinataire, ou
  - des envois délivrés sans perception du montant du remboursement ou contre perception d'une somme inférieure à celui-ci. Demeure réservé le chiffre 3.5.3.
- 3.5.2 La Poste ne répond pas du montant du remboursement:
- si le non-encaissement résulte d'une faute ou d'une négligence de l'expéditrice ou l'expéditeur, en particulier lorsque celle-ci ou celui-ci ne fournit pas les données nécessaires ou les transmet tardivement ou encore fournit 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.
- 3.5.3 La Poste ne répond pas du montant du remboursement non encaissé lorsque la prestation de base est une lettre sans accusé de réception.
- 3.6 Péremption des prétentions en responsabilité
- L'acceptation sans réserve de l'envoi entraîne l'extinction 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 non apparents de l'envoi, si ceux-ci sont portés à sa connaissance, par écrit, dans les huit jours qui suivent la distribution.
- 3.7 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 de détérioration, à compter du jour où l'envoi a été livré à la ou au destinataire.
- Sont réservés les cas de dol et de négligence grave.
- 3.8 Restitution éventuelle de l'indemnité
- 3.8.1 Lorsque, après paiement de l'indemnité, un envoi (ou une partie de l'envoi) considéré(e) comme perdu(e) est retrouvé(e), l'expéditrice/l'expéditeur, respectivement la/le destinataire, est informé(e) qu'elle/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 à l'autre partie. Si l'envoi a été distribué à la ou au destinataire après paiement de l'indemnité, l'expéditrice/l'expéditeur, respectivement la/le destinataire ou une tierce personne en cas de cession écrite des prétentions, est tenu(e) de restituer ladite indemnité.
- 3.8.2 Si l'expéditrice/l'expéditeur et la/le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.
- 3.8.3 Des conventions contraires entre l'expéditrice ou l'expéditeur et la Poste demeurent réservées.

#### 4 Dispositions particulières pour le trafic international (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'expéditrice ou 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 (exportation: [www.poste.ch/exportation](http://www.poste.ch/exportation); importation: [www.poste.ch/importation](http://www.poste.ch/importation)). Elle/Il doit remplir les documents d'accompagnement requis (documents de transport, factures commerciales, autorisation, etc.) de façon exhaustive et conforme à la vérité et les joindre aux envois. En saisissant des données ou en déposant un envoi, la cliente ou le client consent à ce que la Poste échange par voie électronique avec les autorités postales et douanières de la Suisse et des pays étrangers ou les autorités compétentes selon le droit applicable local, les données d'envoi qui lui ont été fournies sous forme électronique ou physique aux fins de la fourniture des prestations, du suivi des envois et du dédouanement. Les principes régissant la protection des données du pays concerné s'appliquent.
- 4.2 Distribution
- 4.2.1 Exportation
- Le traitement et la distribution dans le pays de destination sont régis par les dispositions internationales et nationales en vigueur dans le pays en question. Si la ou le destinataire d'un colis Swiss Post GLS refuse d'acquiescer les éventuels frais de dédouanement et les taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, frais d'entreposage en douane, etc.) ou si elle ou il n'est pas en mesure de le faire, ces frais et taxes doivent être payés par l'expéditrice ou l'expéditeur. Des frais de refacturation et d'éventuels frais de recouvrement sont perçus en sus.

- 4.2.2 Importation
- Un envoi en provenance de l'étranger n'est remis à la ou au destinataire que si cette dernière ou 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 la ou le destinataire refuse l'envoi, celui-ci est renvoyé à l'expéditrice ou l'expéditeur aux frais de cette dernière ou ce dernier. Les destinataires avec facturation peuvent débiter les frais sur leur facture suivante. En acceptation l'envoi sans réserve, la ou 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 en principe à l'expéditrice ou 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 décline toute responsabilité à cet égard.
- 4.4 Responsabilité
- 4.4.1 Principe
- À l'exception des cas prévus au chiffre 4.4.6, la Poste répond de tout dommage résultant de la perte, de la spoliation ou de l'avarie de lettres recommandées International, d'envois PRIORITY Plus, de colis PostPac International et de colis Swiss Post GLS. 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 mentionnés au chiffre 4.4.2. Sous réserve de dispositions dérogoatoires spécifiques à certains produits ci-après, elle ne répond en aucun cas des dommages dus à la force majeure, des dommages consécutifs, des retards, des marchandises périmées ou sales, des emballages endommagés, du gain manqué, ni d'autres dommages (notamment dédouanement) qui n'ont pas été causés par négligence grave ou intentionnellement. Toute responsabilité est exclue si la cliente ou le client envoie des marchandises exclues du transport.
- 4.4.2 Pour 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 International non recommandées	CHF 0.–	Non disponible	Aucune indication	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– ou CHF 500.– <sup>3</sup>	CHF 3 000.–	Valeurs A Valeurs B	CHF 1 000 000.– Exclu du transport
			Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Lettres International recommandées	CHF 150.–	Non disponible	Valeurs A Valeurs B	CHF 1 000 000.– Exclu du transport
			Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 25 000.– CHF 40 000.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–	Non disponible	Aucune indication	
			Valeurs A Valeurs B	Exclu du transport Exclu du transport
Colis Swiss Post GLS <sup>4</sup>	CHF 500.–	EUR 5 000.–	Montres/bijoux Autres marchand.	EUR 5 000.– EUR 5 000.–

<sup>1</sup> L'indemnité correspond au prix de revient (hors TVA) d'une marchandise de même nature au lieu et au moment du dépôt de l'envoi. En cas de désaccord, 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 250 francs. Cette limite est de 500 francs au maximum pour les colis exportés.

<sup>4</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, la cliente ou le client a en outre droit au remboursement du prix de transport acquitté, à l'exception du prix pour 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'une lettre recommandée International, d'un envoi PRIORITY Plus, d'un colis ou d'un envoi-valeur, le droit à l'indemnité revient en principe à l'expéditrice ou à l'expéditeur. La cession écrite des prétentions à la ou au destinataire demeure réservée. Dans ce cas, les règles de responsabilité de l'administration postale appelée à indemniser la partie lésée s'appliquent. La cession écrite des prétentions n'est pas obligatoire dans les cas où l'expéditrice/l'expéditeur et la/le destinataire sont identiques. Dans la mesure où la législation le permet, l'expéditrice/l'expéditeur ou la/le destinataire peut autoriser une tierce personne à percevoir l'indemnité.
- 4.4.5 Responsabilité pour les envois livrés  
La Poste n'est pas responsable des lettres recommandées International, des envois PRIORITY Plus, 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 dans les cas suivants:  
a. lorsqu'une spoliation ou une avarie est constatée avant ou pendant la distribution de l'envoi;  
b. lorsque les destinataires ou, en cas de renvoi, les expéditeurs émettent des réserves en réceptionnant un envoi spolié ou avarié;  
c. lorsque les destinataires ou, en cas de renvoi, les expéditeurs présentent à la filiale en exploitation propre de la Poste (et non à la filiale en partenariat) l'envoi complet (soit en particulier avec son emballage) dans un délai de huit jours à compter de sa réception, à des fins d'établissement d'un procès-verbal d'avarie. Ils doivent, le cas échéant, apporter la preuve que l'envoi a été spolié ou avarié avant la livraison.  
Les envois distribués à l'étranger peuvent être soumis à des directives différentes du pays de destination.
- 4.4.6 Exclusions de responsabilité  
La Poste n'est pas responsable:  
a. en cas de force majeure;  
b. 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, si 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'expéditrice ou 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 appareils ou des composants relevant du domaine des technologies de l'information, de la téléphonie ou de l'électronique grand public;  
f. lorsque l'envoi a été retenu ou saisi en vertu de la législation du pays de destination;  
g. lorsque l'expéditrice ou 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. si l'emballage n'est pas adapté au contenu de l'envoi et est non conforme aux recommandations figurant dans les instructions d'expédition de la Poste (voir chiffre 2.1) ou à celles de l'entreprise postale du pays d'expédition ou du pays de destination;  
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, à compter du jour où la distribution aurait dû avoir lieu;  
– en cas de détérioration, à compter du jour où l'envoi a été livré à la ou au destinataire.  
Sous réserve des cas de dol et de négligence grave.
- 4.4.8 Décisions de douane  
La Poste décline toute responsabilité pour les déclarations en douane ou les décisions prises par les autorités douanières suisses ou étrangères lors du contrôle des envois. Sous réserve de dispositions légales contraires, les décisions de douane peuvent être contestées par écrit dans un délai de 60 jours à compter de la date du dédouanement.
- 4.4.9 Responsabilité de l'expéditrice ou de l'expéditeur  
a. L'expéditrice ou l'expéditeur est responsable de tout dommage survenu au détriment de la Poste ou de tierces personnes en raison de ses envois exclus du transport ou de la non-observation des dispositions applicables à l'expédition.  
b. L'expéditrice ou l'expéditeur reste responsable même une fois que la Poste a pris en charge l'envoi.  
c. L'expéditrice ou l'expéditeur est responsable du versement de toutes les redevances étatiques liées au transport.
- 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'expéditrice ou l'expéditeur, respectivement la ou le destinataire, est informé(e) qu'elle ou 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 à l'autre personne concernée. Si après paiement de l'indemnité, l'envoi a été distribué à la ou au destinataire, l'expéditeur, respectivement le destinataire ou un tiers en cas de cession écrite des prétentions, est tenu de restituer ladite indemnité.  
b. Si l'expéditrice ou l'expéditeur et la ou le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.
- 5 Autres dispositions**
- 5.1 Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille à respecter les dispositions du droit suisse de la protection des données et la loi sur la poste. La Poste traite les données nécessaires au bon déroulement des affaires et les enregistre dans la mesure du nécessaire. Elle protège les données de sa clientèle par des mesures appropriées et les traite de manière confidentielle.  
Des données peuvent être transmises à des tierces personnes dans le cadre de l'exécution des prestations. Ces tierces personnes peuvent également être domiciliées à l'étranger.  
Dans certains cas, et avec le consentement préalable de la cliente ou du client, certaines données personnelles, notamment des données d'adresses, peuvent être transmises à des tierces personnes à des fins préalablement communiquées. Demeurent réservées 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 la communication des données dans d'autres cas prévus par la loi.  
La déclaration de protection des données disponible sur le site web [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 informations complémentaires sur le traitement des données par la Poste.
- 5.2 Droits des personnes concernées  
Les clientes et les clients peuvent demander des renseignements sur le traitement de leurs données personnelles. Ils ont également le droit de demander l'effacement ou la destruction de leurs données. Dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à la réalisation des prestations qu'ils ont demandées, les clientes et les clients peuvent interdire ou bloquer le traitement de leurs données, notamment leur communication à des tierces personnes. Les clientes et les clients ont en outre le droit de faire rectifier des données personnelles erronées. S'il n'est pas possible d'établir l'exactitude ou l'inexactitude des données, ils peuvent exiger qu'il soit fait mention de leur contestation. Les clientes et les clients peuvent en tout temps révoquer le consentement qu'ils ont précédemment explicitement donné au traitement ultérieur de leurs données. Cela n'affecte pas la légalité du traitement des données effectué durant la période pour laquelle le consentement valide a été accordé.  
Demeurent réservées les exigences légales qui lient ou autorisent la Poste en matière de traitement ou de communication des données. En particulier, si la loi interdit l'effacement des données, celles-ci seront uniquement bloquées et non effacées.  
Pour faire valoir leurs droits, les clientes et les clients adresseront une demande écrite accompagnée d'une copie de leur passeport ou de leur carte d'identité à: Poste CH Réseau SA, Contact Center Poste, Wankdorfallee 4, 3030 Berne.

- 5.3 Recours à des tierces personnes (sous-traitants)  
La Poste peut avoir recours à des tierces personnes pour la fourniture de la prestation et mettre 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 sélectionner, instruire et contrôler avec soin ses prestataires de services.  
Le sous-traitant peut aussi être situé à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données par le sous-traitant dans le pays de destination.
- 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 tribunal compétent, la cliente ou le client a la possibilité de s'adresser à l'organe de conciliation de PostCom pour régler le litige. Les coordonnées se trouvent sur le site [www.ombud-postcom.ch/fr](http://www.ombud-postcom.ch/fr).
- 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 de la cliente ou du client, la Poste peut fournir une version papier des CG. La cliente ou 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, janvier 2022