

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## «PRESTATIONS DU SERVICE POSTAL»

### POUR LES CLIENTS PRIVÉS

#### 1 Champ d'application

Les présentes conditions générales «Prestations du service postal» pour les clients privés (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 envoyés par un emballage adéquat. Ce faisant, il respecte les directives de la Poste en matière d'adressage et d'emballage propres à chaque produit et prestation ([www.poste.ch/expedition-et-emballage](http://www.poste.ch/expedition-et-emballage)). Par ailleurs, des prescriptions spécifiques d'emballage et des restrictions de quantité sont applicables pour les matières dangereuses ([www.poste.ch/marchandises-dangereuses-particuliers](http://www.poste.ch/marchandises-dangereuses-particuliers)).

##### 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 et disponibilité des justificatifs de distribution

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.

Les justificatifs de distribution de lettres et de colis postaux sont disponibles trois ans.

##### 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 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.

##### 2.5 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. Réserve de 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'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 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/envois 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. 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/retours](http://www.poste.ch/retours)).  
2.6.5 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/marchandises-dangereuses-particuliers](http://www.poste.ch/marchandises-dangereuses-particuliers));  
– présentent un contenu dont le transport est interdit par la loi;  
– peuvent causer des dommages corporels ou matériels.
- 2.8 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.
- 2.9 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. Toute demande de recherche doit être déposée auprès de la filiale (et non de la filiale en partenariat) ou être adressée à [www.poste.ch/serviceclients](http://www.poste.ch/serviceclients). 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 ne répond 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, d'un emballage endommagé 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 les instructions d'expédition de la Poste ([www.poste.ch/expedition-et-emballage](http://www.poste.ch/expedition-et-emballage)).  
d. En cas de dommage entraînant une obligation de réparer, la Poste peut s'en libérer en indemnisant soit l'expéditeur, soit le destinataire.  
e. L'expéditeur est responsable de tout dommage survenu au détriment de la Poste ou de tiers en raison de ses envois exclus du transport ou de la non-observation des dispositions applicables à l'expédition.

##### 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
Lettres sans justificatif de distribution	CHF 0.–
«Recommandé»	CHF 500.–
«Courrier A Plus»	CHF 100.–

- 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 ou 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 incorrecte 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 suit:

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité
Colis	Aucune	CHF 500.–
Colis	«Signature»	CHF 1500.–
Colis	«Assurance»/«Fragile»	CHF 5000.–

- 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.

##### 3.1.4 Envois SameDay et envois express

- a. Pour les envois SameDay et express, 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
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi	Aucune	CHF 500.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi	«Signature»	CHF 1500.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi	«Assurance»/«Fragile»	CHF 5000.–

- b. Si un envoi Swiss-Express «Lune» ou SameDay est distribué en retard, seul le prix du transport est remboursé. Le retard de l'envoi doit être signalé à la Poste par écrit dans un délai de 30 jours suivant le jour où l'envoi aurait dû être distribué.

- 3.1.5 Péréemption 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.
- 3.1.6 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.
- 3.1.7 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 en cas de cession écrite des prétentions, est tenu 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

- 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 (exportation: [www.post.ch/exportation-particuliers](http://www.post.ch/exportation-particuliers); importation: [www.post.ch/importation-particuliers](http://www.post.ch/importation-particuliers)). 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.
- 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.
- 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. armes, accessoires d'armes, munitions, métaux précieux, bons, timbres postaux valables pour l'affranchissement, billets de banque et pièces de monnaies convertibles, chèques non barrés, cartes à prépaiement et tout objet similaire pouvant être aisément échangé contre de l'argent) 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.
- 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 de lettres recommandées International et de colis PostPac International. 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 Limites de responsabilité  
Les envois internationaux sont soumis aux limites de responsabilité suivantes. Le chiffre 4.4.6 demeure réservé.

Offre	Limite de responsabilité <sup>1</sup>
Lettres International non recommandées/ PRIORITY Plus	CHF 0.–
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– ou CHF 1000.– <sup>2</sup>
Lettres International recommandées	CHF 150.–

<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.

<sup>2</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.

- 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.
- 4.4.4 Ayants droit  
En cas de spoliation, d'avarie ou de perte d'un envoi recommandé ou d'un colis 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 Responsabilité pour les envois livrés  
La Poste n'est pas responsable des envois recommandés ni des colis PostPac International qu'elle a distribués. La responsabilité est toutefois maintenue pour les envois adéquatement emballés:  
a. lorsqu'une spoliation ou une avarie est constatée avant ou pendant la délivrance de l'envoi;  
b. 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;  
c. lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi, l'expéditeur présente à la filiale (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 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:  
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 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 non valables pour l'affranchissement, des pièces de monnaie et billets de banque de collection, des bons, des téléphones mobiles, des appareils électroniques de divertissement (par ex. lecteurs audio portables, téléviseurs), 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.
- 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 est responsable de tout dommage survenu au détriment de la Poste ou de tiers en raison de ses envois exclus du transport ou de la non-observation des dispositions applicables à l'expédition.  
b. L'expéditeur reste responsable même une fois que la Poste a pris en charge l'envoi.  
c. 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'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'adresses  
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, janvier 2019