

Conditions générales

«Prestations du service postal» pour la clientèle privée

- 1 Champ d'application**

Les présentes conditions générales «Prestations du service postal» pour la clientèle privée (ci-après les «CG») régissent 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 régissent 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.
Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personne.
- 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 produit et prestation (colis: www.poste.ch/expedition-et-emballage; lettre: www.poste.ch/presentationlettre). Par ailleurs, des prescriptions spécifiques d'emballage et des restrictions de quantité sont applicables pour les marchandises dangereuses (www.poste.ch/marchandisesdangereuses).
 - 2.2 Dépôt, envoi et réception**

Les envois peuvent être déposés et retirés conformément à l'offre de la Poste. Les destinataires est 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 l'expéditeur. 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 différant 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 lettres et les 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 différents moyens de communication actuels publiés par la Poste (www.poste.ch/prix).
 - 2.4.2 Paiement**

L'expéditrice ou 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**

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 des frais de traitement. Si l'expéditrice ou l'expéditeur est inconnu(e), la différence est à la charge de la ou du 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 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: 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 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'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 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, 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 d'éviter tout encombrement. 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 sont conservées pendant une période maximale de quatre semaines, contre paiement de frais. Les envois non retirés sont 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 domicile 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 des 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. 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 de la représentante/du représentant. Des conventions d'une autre teneur demeurent réservées (www.poste.ch/procurations-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 qui sont remis 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, 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, le prix du transport doit être payé au moment de la remise 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 la ou le destinataire ne peut pas être identifié;
– 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/envois 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. 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).
2.6.5 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 en quantité supérieure à celle autorisée par la loi (voir à ce propos www.poste.ch/matieresdangereuses);
– présentent un contenu dont le transport est interdit par la loi;
– peuvent causer des dommages corporels ou matériels et/ou affecter considérablement la bonne marche de l'exploitation.
- 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 de la cliente ou 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 ou du numéro d'envoi de l'envoi concerné. Toute demande de recherche doit 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. 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 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. 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 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 du/de la 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 des instructions d'expédition de la Poste (colis: www.poste.ch/expedition-et-emballage; lettre: www.poste.ch/presentationlettre).
- 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 tiers 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 |
|----------------------------------|--------------------------|
| Lettres sans accusé de réception | CHF 0.– |
| Recommandé | CHF 500.– |
| Courrier A Plus | CHF 100.– |
- 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 ou en courrier A Plus.
- 3.2.3 Les courriers A Plus sont renvoyés par le canal standard des retours. La responsabilité à concurrence d'un maximum de 100 francs en cas d'avarie, de perte ou de distribution incorrecte ne s'applique pas pour les retours à l'expéditrice ou à l'expéditeur.

- 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 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.–

- 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.
- 3.4 Envois SameDay et envois express
 3.4.1 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/soir	Aucune	CHF 500.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	Signature	CHF 1500.–
Swiss-Express «Lune» SameDay après-midi/soir	Assurance/«Fragile»	CHF 5000.–

- 3.4.2 En cas de retard d'un envoi Swiss-Express «Lune» ou SameDay, 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 à compter du jour où l'envoi aurait dû être distribué.

- 3.5 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.

- 3.6 Prescription de l'action en dommages-intérêts
 Les actions en dommages-intérêts contre la Poste se prescrivent par une année
 – en cas 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.

- 3.7 Restitution éventuelle de l'indemnité
 3.7.1 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 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 ou un tiers en cas de cession écrite des prétentions, est tenu(e) de restituer ladite indemnité.
 3.7.2 Si l'expéditrice/l'expéditeur et la/le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.
 3.7.3 Des conventions contraires entre l'expéditrice ou 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'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; importation: 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 effectués conformément aux dispositions internationales et nationales en vigueur dans le pays en question.
 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 ce dernier.
- 4.3 Envois exclus du transport
 En plus des envois énumérés au chiffre 2.7, sont également exclus du transport:
 4.3.1 ceux qui contiennent au moins l'un des objets suivants: billets de banque, pièces de monnaie convertibles (à l'exclusion des pièces numismatiques), billets gagnants, chèques non barrés, chèques WIR, chèques Reka, cartes-valeur, bons, timbres-poste et estampilles admis comme marques d'affranchissement et 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;
 4.3.2 ceux qui contiennent au moins un objet 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.

- 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 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 mentionnés au chiffre 4.4.2. Sous réserve de dispositions dérogatoires 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 Limites de responsabilité
 Les envois internationaux sont soumis aux limites de responsabilité suivantes. Le chiffre 4.4.6 demeure réservé.

Offre	Limite de responsabilité ¹
Lettres non recommandées International	CHF 0.–
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– ou CHF 1000.– ²
Lettres recommandées International	CHF 150.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–

¹ 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.

² Pour les colis importés, la limite de responsabilité s'élève au maximum à 250 francs. Cette limite est de 1000 francs 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, la cliente ou 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'une lettre recommandée International, d'un envoi PRIORITY Plus ou d'un colis, 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 le lésé 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 et des colis PostPac International 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 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.
- 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 le destinataire, est informé 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 aux autres personnes concernées. Si l'envoi a été distribué au destinataire après paiement de l'indemnité, l'expéditrice ou l'expéditeur, respectivement la ou le destinataire ou une tierce personne en cas de cession écrite des prétentions, est tenu(e) 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 Protection des données et gestion des données d'adresses
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 tiers peuvent se trouver 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 tiers 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 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
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 de 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 son passeport ou de sa 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 tiers 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) 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 de contact se trouvent sur le site 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.
Sur demande 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, juin 2021