Conditions générales
postshop.ch

1. **Champ d'application**
   Les présentes conditions générales (ci-après CG) régissent les relations d'affaires entre les clientes et clients (ci-après la clientèle) et la Poste CH Réseau SA (Wankdorfallee 4, 3030 Berne, Suisse; ci-après la Poste) en relation avec la vente de marchandises et de services par l'intermédiaire de ses boutiques en ligne (ci-après postshop.ch).

   Les désignations de personnes se rapportent à tous les genres ou à des groupes de personnes.

2. **Conclusion du contrat**
   La cliente ou le client a passé une commande en ligne sur postshop.ch. La Poste confirme la réception de la commande par e-mail. Le contrat entre la cliente ou le client et la Poste prend effet à l'envoi de la marchandise.

   Lors du dépôt d'une commande auprès d'une filiale de la Poste, le contrat entre la cliente ou le client et la Poste prend effet avec l'émission de la quittance de la Poste.

3. **Commande**
   Une commande se rapporte aux marchandises/services, conformément à l'offre sur postshop.ch.

   Les clientes ou clients peuvent passer des commandes qu'ils soient enregistrés ou non. La clientèle s'engage à toujours fournir des informations véridiques lors de la commande et à vérifier, voire mettre à jour, l'adresse de livraison lors de chaque commande.

   Lors de la commande, la clientèle doit respecter les indications éventuelles (p. ex. âge minimum, région de destination).

   Les collaboratrices et les collaborateurs disposant d'un accès correspondant peuvent commander dans la boutique en ligne, sur postshop.ch, des produits exclusivement destinés et accessibles au personnel. Lors de l'utilisation de bons pour le personnel (réservés aux collaboratrices et aux collaborateurs) aux fins de l'achat de produits de tiers (produits et prestations de PostFinance, produits et prestations des CFF, produits Reka), les conditions générales en vigueur de ces tiers s'appliquent. Lesdites conditions générales peuvent être consultées via les liens mis à disposition:
   – CG Postfinance
   – CG Reka
   – CG CFF

4. **Obligation de livraison et risque d'approvisionnement**
   La Poste n'est pas tenue de livrer ou de fournir la commande lorsqu'elle n'a pas elle-même reçu la marchandise correctement ou dans les temps et/ou que le service n'est pas disponible. La clientes et clients sont informés par e-mail de l'indisponibilité.

   Si la commande ne peut être livrée ou honorée dans un délai de 30 jours ouvrables, la cliente ou le client aura la possibilité de se départir du contrat par déclaration écrite immédiate. En cas d'annulation ou de résolution du contrat, les éventuelles avances versées par la cliente ou le client lui seront remboursées.

   La Poste n'assume pas le risque concernant la nécessité de fournir la commande (risque d'approvisionnement).

5. **Offre sur postshop.ch**
   L'offre est publiée sur www.postshop.ch et contient des marchandises/services.

   Une modification ultérieure de l'offre demeure réservée en tout temps, de même que la rectification d'éventuelles erreurs dans l'indication des prix, la description du produit ou la déclaration relative à celui-ci. Les erreurs constatées dans la publication de l'offre ne donnent pas à la clientèle le droit d'exiger la livraison effective des marchandises/services selon les conditions publiées par erreur.

   L'offre sur postshop.ch est en principe limitée aux clientes et clients domiciliés ou possédant une adresse de livraison en Suisse et au Liechtenstein. Les marchandises philatéliques sont distribuées dans le monde entier, pour autant qu'aucune règle d'exclusion ne s'applique, notamment pour certains produits ou lieux et adresses de livraison choisis. Les indications spécifiques dans les différentes offres de postshop.ch sont toujours déterminantes.

   Les Conditions générales Timbres-poste et produits de philatélie s'appliquent en outre aux commandes de timbres-poste et de produits de philatélie.

6. Droit de retour de la clientèle

La clientèle a le droit de renoncer à l'achat de la marchandise commandée dans les 14 jours suivant sa réception. Les délais de retour commencent à courir à la réception de la marchandise. Le délai est réputé respecté dès lors que la déclaration de retour est remise à la Poste ou envoyée par voie électronique et que la marchandise est retournée le quatorzième jour au plus tard. La clientèle supporte les frais occasionnés par l'annulation du contrat (en particulier les frais de renvoi de la marchandise).

Le retour est exclu dans le cas de contrats
- portant sur des enregistrements audio ou vidéo, des jeux et des logiciels que la clientèle peut télécharger ou auxquels elle peut accéder;
- relatifs au service photos et à tous les autres produits comportant des images et/ou des textes personnels;
- dans lesquels la prestation de la cliente ou du client n'excède pas CHF 100.–;
- portant sur des commandes de «cartes cadeaux» dès le moment où leur statut indique qu'elles ont été livrées, c'est-à-dire que le magasin central les a expédiées;
- portant sur des vignettes autoroutières;
- portant sur des «Swiss Crypto Stamps»;
- portant sur des timbres-poste d'entreprise et des timbres-bons.

Dans les autres cas, un retour est exclu lorsque le service a été utilisé et/ou la marchandise n'est plus contenue dans son emballage d'origine dûment scellé. Les frais de retour sont supportés par la clientèle. En cas de produits défectueux, l'annulation du contrat n'est admise que si un échange de la marchandise n'est pas possible.

7. Livraison de la marchandise commandée

Toutes les indications fournies sur postshop.ch concernant la disponibilité et les délais de livraison ne sont aucunement garanties et peuvent être modifiées à tout moment.

La livraison de marchandises provenant de tiers (p. ex. producteurs, fournisseurs, négociants) est directement initiée par la tierce partie concernée.

En cas de livraison à l'étranger, la clientèle s'engage à respecter les principes d'imposition et de dédouanement, ainsi que les autres dispositions éventuelles en matière d'importation du pays de destination concerné (pays de la destinataire ou du destinataire en question). La distribution à l'étranger s'effectue selon les prescriptions applicables.

8. Contestations relatives à la marchandise immédiatement après la livraison

La cliente ou le client est tenu de vérifier la marchandise livrée immédiatement après la réception de la livraison. Les éventuels dommages et/ou défauts de la marchandise doivent de suite être signalés à la Poste. Cela s'applique également en cas de livraison incomplète.

La cliente ou le client peut renvoyer les produits à l'adresse de contact concernée uniquement après concertation préalable avec le Contact Center de la Poste. Les frais d'envoi sont à la charge de la cliente ou du client. La Poste se réserve le droit de refuser une demande de livraison de remplacement en cas d'absence manifeste de dommage ou de défaut. En outre, une livraison de remplacement est effectuée uniquement lorsque la marchandise est effectivement disponible dans la quanti- té nécessaire (cf. ch. 4).

9. Obligation de garantie de la Poste en cas de défaut de la marchandise

La garantie légale s'applique en cas de défaut. La Poste se réserve le droit, en cas de défauts invoqués et avérés, de livrer à la clientèle une marchandise de remplacement exempte de défaut.

La Poste peut s'acquitter de ses obligations de garantie par le biais d'une réparation, d'un crédit ou d'une réduction du prix, ou faire pour cela appel à des tiers (p. ex. producteurs, fournisseurs, négociants).

10. Fourniture du service commandé et contestations éventuelles

Le service commandé est fourni soit par la Poste, soit par des tiers.

La clientèle peut contester la qualité du service auprès du fournisseur de ce dernier ou de la Poste.

11. Droits de la clientèle en cas de services défaillants

En cas de services fournis objectivement de manière défaillante, la clientèle peut choisir entre une réduction du prix ou un crédit.

12. Responsabilité

Toute responsabilité de la Poste pour des dommages résultant d'une négligence légère ou moyenne est exclue dans les limites admises par la loi.

La Poste décline toute responsabilité, dans les limites de la loi, en particulier pour des dommages directs, indirects ou consécutifs, tels que les pertes de gain, les pertes de données ou les dommages faisant suite à des téléchargements. La Poste n'assume aucune responsabilité en cas de retard de livraison.

Les prétentions relevant de la responsabilité du fait des produits ainsi que pour les dommages corporels demeurent réservées.

La Poste ne saurait être tenue responsable des dommages causés par des auxiliaires ou des tiers mandatés par elle (p. ex. producteurs, fournisseurs, négociants, prestataires) à la suite d'une négligence légère ou moyenne.

13. Prix et conditions de paiement

La cliente ou le client doit payer le prix publié pour la commande sur postshop.ch au moment de la conclusion du contrat. Les moyens de paiement acceptés sur postshop.ch sont à disposition pour ce faire. Les moyens de paiement acceptés peuvent être limités pour la clientèle à l'étranger. Les frais associés à une livraison à l'étranger (notamment les impôts et les taxes) sont en principe à la charge de la clientèle.

Lors de commandes qui n'atteignent pas le minimum de commande applicable à l'offre, la Poste facture un supplément pour petites quantités.

Le montant facturé pour la commande est à reprendre sur la confirmation de commande et/ou les justificatifs (quittance, bulletin de livraison). Aucun autre document tel que double du bulletin de livraison, attestation de prestation, etc. ne sera établi.

En cas de paiement par carte de crédit, la cliente ou le client est tenu de fournir les indications nécessaires dans le système de paiement en ligne. Les éventuelles modifications de ces données, et notamment la nouvelle date d'expiration de la carte, doivent être communiquées à Poste CH SA par écrit et en temps utile. Par la commande, la cliente ou le client autorise la Poste à céder ses créances à des tiers pour encaissement.

Achat sur facture avec option de paiement partiel (POWERPAY):
MF Group / POWERPAY propose à titre de prestataire de paiement indépendant le type de paiement «Paiement sur facture». La facture de l'ordre vous permet tout simplement de régler votre achat en ligne par facture. Si vous renoncez à un paiement dans les délais impartis, vous obtiendrez à titre rétroactif le mois suivant une facture mensuelle avec un aperçu de la commande.

A la conclusion du contrat d'achat, POWERPAY prend en charge la créance sur facture et se charge du traitement des modalités de paiement. Dans le cadre de l'achat sur facture, vous acceptez en plus de nos CG, les GC de POWERPAY.

14. Protection des données Généralités

Lors de la saisie et du traitement des données personnelles, la Poste veille au respect de la législation en vigueur, en particulier de la législation sur la protection des données et de la loi sur la poste. Elle protège les données de ses clientes et clients par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et les traite de manière confidentielle.

Elle collecte, traite et enregistre des données personnelles uniquement dans la mesure où celles-ci sont nécessaires à la fourniture des prestations, à la sécurité de l'exploitation et de l'infrastructure, à l'établissement des factures et au suivi de la clientèle, notamment à la garantie d'une prestation de grande qualité.

Les données personnelles ne peuvent être transmises à des tiers non considérés comme sous-traitants que dans la mesure où la loi le permet ou après obtention du consentement préalable de la cliente ou du client et dans le cadre des finalités du traitement évoquées ci-avant.

Études de marché, conseil à la clientèle et marketing

Pour permettre à la Poste d'élaborer une offre adaptée au marché, la cliente ou le client accepte que la Poste enregistre et utilise des données personnelles à des fins d'études de marché (p. ex. sondage sur la satisfaction de la clientèle) et à des fins de conseil.

La Poste peut enregistrer et utiliser ses données personnelles à des fins de publicité.

La cliente ou le client peut à tout moment interdire l'utilisation de ses propres données personnelles par la Poste à des fins d'études de marché, de conseil à la clientèle et de marketing. Pour l'exercice du droit de contestation, voir sous Droits des personnes concernées.

Droits des personnes concernées

Les clientes et clients peuvent demander des renseignements sur le traitement de leurs données personnelles. Elles/Ils ont également le droit de demander la suppression, voire la destruction de leurs données. Dans la mesure où les données ne sont pas nécessaires à la réalisation des prestations qu'ils ont demandées, elles/ils peuvent interdire, voire bloquer, le traitement de leurs données, et notamment leur communication à des tiers. Les clientes et clients ont 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. Si les clientes et clients ont donné leur consentement explicite pour d'autres traitements de données, ils peuvent le révoquer en tout temps. Cela n'affectera 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 publication des données. Si la loi interdit notamment la suppression des données, celles-ci seront uniquement bloquées et non supprimées.

Pour faire valoir les droits des personnes concernées, la cliente ou le client adresse 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.

Pour faire valoir le droit de contestation relatif aux études de marché, au conseil à la clientèle et au marketing (alinéa 2 ci-dessus), la cliente ou le client peut aussi envoyer la demande en utilisant le formulaire de contact. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de transmettre la copie d'une pièce d'identité.

Les e-mails ne sont pas cryptés et sont, de ce fait, exposés aux risques de sécurité typiques pour ce moyen de communication.

Responsabilité de la clientèle

Si les clientes et clients traitent des données de tiers dans le cadre de l'utilisation du Portail clients Ma Poste, des services en ligne ou des applications, elles/ils assument l'entière responsabilité à l'égard des personnes concernées.

Autres déclarations relatives à la protection des données
Les conditions propres à chaque service en ligne ainsi que la déclaration de confidentialité disponible à l'adresse www.poste.ch/declaration-protection-des-donnees complètent l'information relative au traitement des données à la Poste.

Recours à des tiers (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 il n'est pas autorisé à traiter les données dans un but personnel et sans mandat et instructions de la Poste, sous réserve de dispositions légales contraires. La Poste est tenue de procéder à une sélection, une instruction et un contrôle rigoureux des prestataires de services. Le sous-traitant peut aussi être domicilié à l'étranger. La Poste garantit la protection adéquate des données chez le sous-traitant dans le pays de destination.

15. Livraison
Dès lors que la livraison est assurée par Poste CH Réseau SA, les conditions générales «Prestations du service postal» s'appliquent aux clientes et clients commerciaux dans ce contexte (www.poste.ch/cg).

16. Modification des CG
La Poste peut modifier les CG à tout moment. La nouvelle version sera publiée sur le site web de la Poste (www.poste.ch/cg).

17. Clause salvatrice
Si l'une des dispositions des présentes conditions d'utilisation devait s'avérer nulle, incomplète, illicite ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Les parties s'engagent dans ce cas à remplacer immédiatement la disposition concernée par une disposition valable et licite dont le contenu se rapproche le plus possible de l'intention initiale, sous réserve qu'elle soit conforme aux dispositions en matière de protection du consommateur.

18. Cession des droits
La cession du contrat, de droits ou d'obligations découlant du présent contrat nécessite l'accord écrit des deux parties. La Poste est en droit de céder à une société tierce le présent contrat ou des droits et obligations en découlant sans le consentement de la cliente ou du client, dans la mesure où la Poste contrôle cette société directement ou indirectement. En outre, la Poste est habilitée à transmettre ou à céder à des tiers, sans l'accord de la cliente ou du client, des contrats ou des créances en résultant, à des fins de recouvrement.

19. Droit applicable et for
Le contrat est régi par le droit suisse. Dans la mesure où la loi le permet, l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM, RS 0.221.211.1) est exclue, tout comme les dispositions applicables aux conflits de lois de la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP, RS 291).

Le for est Berne. Des fors (partiellement) impératifs demeurent réservés (voir en particulier les art. 32 et 35CPC pour les consommatrices et consommateurs). Sauf disposition contraire, Berne est également le lieu d'exécution et le for de poursuite pour les clientes et clients non domiciliés en Suisse.

20. Forme de publication juridiquement valable
Les 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 de la clientèle, la Poste peut fournir une version papier des CG. Les clientes et les clients prennent acte du fait que seules les CG publiées par voie électro- nique 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 Réseau SA, novembre 2025

Poste CH Réseau SA
Wankdorfallee 4
3030 Berne

+41 (0) 842 88 00 88
www.postshop.ch/contact