

## Conditions générales des prestations complémentaires Dispobox, ThermoCare Cold et ThermoCare Ambient

### 1 Champ d'application et principes

Les présentes conditions générales (CG) règlent les rapports entre les clientes et les clients (ci-après désigné(e)s par «client») et Poste CH SA (ci-après désignée par «la Poste») lors de l'utilisation des solutions d'emballage réutilisables «Dispobox», «ThermoCare Cold» et «ThermoCare Ambient» (ci-après désignés par «récipients réutilisables»), ainsi que le processus de commande et la gestion des retours de la Poste.

Les récipients réutilisables peuvent être expédiés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Les CG Prestations du service postal pour les clients commerciaux sont applicables au transport d'envois en récipients réutilisables et à leur retour.

Les différentes offres de produits et de prestations de la Poste ainsi que les documents complémentaires et tarifs s'y rapportant sont décrits dans les factsheets et les autres moyens de communication actuels publiés et sont consultables sur [www.poste.ch](http://www.poste.ch). La première remise d'envoi correspondante par le client à la Poste vaut pour acceptation tacite de leurs conditions.

Dans tous les cas, la condition requise en vue de l'utilisation de récipients réutilisables est de disposer d'une licence d'affranchissement valable et d'un login client auprès de la Poste.

### 2 Droits de propriété et utilisation de récipients réutilisables

Les récipients réutilisables sont la propriété de la Poste et sont exclusivement destinés à une utilisation dans le cadre de l'envoi de colis, d'envois express ou SameDay nationaux auprès de la Poste (Principauté de Liechtenstein comprise). En particulier, ils ne peuvent pas être utilisés pour faire la navette sur des circuits fermés hors de la Poste, à l'intérieur de l'entreprise ou avec des partenaires commerciaux externes, ni à des fins similaires.

### 3 Commande et livraison

La Poste définit une commande minimale et les prix à payer pour les différents récipients réutilisables en fonction de la taille et du type de récipient.

La Poste livre habituellement les récipients réutilisables souhaités au client le jour ouvrable suivant (du lundi au vendredi) si la commande est passée via l'application correspondante au plus tard à 11h00; les commandes ultérieures sont livrées le second jour ouvrable.

En cas d'erreur de commande, la Poste peut facturer au client des montants forfaitaires pour le traitement des transferts et des retours de récipients réutilisables, et éventuellement des frais supplémentaires non couverts.

### 4 Responsabilité lors de l'envoi de récipients réutilisables

Le remplissage des récipients réutilisables et leur remise à la Poste relèvent de la responsabilité du client. Ce dernier peut emballer les contenus, à titre complémentaire, dans des Dispobag ou d'autres contenants intérieurs et sécuriser le couvercle au moyen de plombs. Une fois les récipients réutilisables distribués et vidés par le destinataire, la Poste reprend immédiatement les box en vue de leur nettoyage et réutilisation ultérieure pour d'autres clients.

Il incombe au client de saisir des données d'envoi correctes, d'identifier les récipients réutilisables conformément aux instructions (p. ex. pour l'envoi le vendredi), ainsi que de tenir compte des éventuels jours fériés sur le lieu de destination (aucun dépôt d'envoi la veille).

Les récipients Dispobox et ThermoCare doivent être expédiés ou restitués à la Poste par le client dans les délais mentionnés à compter de la date de livraison. Après expiration de ces délais, le client se verra facturer un montant forfaitaire par mois et par récipient réutilisable non restitué.

Les récipients réutilisables et autres éléments spéciaux de la Poste (cf. chiffre 5 ci-après) endommagés, portant des inscriptions, salis, égarés ou utilisés à mauvais escient de quelque manière que ce soit seront facturés au client.

## 5 ThermoCare Ambient et ThermoCare Cold

La prestation complémentaire «ThermoCare Cold» est destinée au transport de médicaments à usage humain ou vétérinaire en tant que solution d'expédition entièrement passive dans des conteneurs spéciaux ThermoCare Box dans une plage de températures garantie comprise entre +2 °C et +8 °C (plage de températures Cold) pendant 25 heures à compter de l'envoi chez le client commercial. Concernant la prestation complémentaire ThermoCare Ambient, la plage de températures garantie est comprise entre +15 °C et +25 °C (plage de températures Ambient).

Les ThermoCare Box doivent donc être stockées fermées par l'expéditeur, brièvement ouvertes pour leur remplissage, puis réexpédiées dans le délai mentionné.

Les ThermoCare Box doivent être utilisées uniquement dans le contexte d'ordres de transports donnés à la Poste.

Les ThermoCare Box doivent être déposées exclusivement comme PostPac Priority, Swiss-Express «Lune» ou SameDay après-midi. La préparation des envois relève de la responsabilité de l'expéditeur et la réception et le stockage des médicaments de celle des destinataires. La Poste est exclusivement responsable du conditionnement conforme aux directives des ThermoCare Box et de l'exécution correcte de ses prestations de transport et non du respect de la plage de température ni du contenu des différents envois.

Les détails complémentaires concernant l'offre de prestations figurent sur Internet sous [www.poste.ch/thermocare](http://www.poste.ch/thermocare), dans les factsheets «ThermoCare Ambient» et «ThermoCare Cold» et dans le Quality Agreement (QA), y compris ses annexes. Les réglementations générales relatives aux récipients réutilisables (cf. chiffre 1 et suivants ci-dessus) sont applicables en complément.

## 6 Responsabilité

Pour les prestations complémentaires «Dispobox», «ThermoCare Cold» et «ThermoCare Ambient», la Poste engage sa responsabilité conformément aux dispositions des CG Prestations du service postal pour les clients commerciaux relatives à l'offre de prestation de base choisie par l'expéditeur pour le transport des différents box à concurrence du dommage établi, c'est-à-dire au maximum à hauteur du prix d'achat du contenu des envois, TVA non comprise.

Toute responsabilité de la Poste relative à des récipients réutilisables est généralement exclue en cas de force majeure, de dommage indirect, de marchandises avariées, d'emballage intérieur insuffisant, d'emballage endommagé et de manque à gagner.

## 7 Dispositions finales

Les conditions générales juridiquement valables et qui font partie intégrante du contrat sont publiées sous forme électronique. La Poste se réserve le droit de modifier en tout temps les CG. Toute nouvelle version des CG sera publiée suffisamment tôt avant son entrée en vigueur sur le site web de la Poste ([www.poste.ch/cg](http://www.poste.ch/cg)).

Le for juridique est Berne. Pour le reste, les rapports contractuels sont soumis au droit suisse.