Conditions générales
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 la «clientèle») et Poste CH SA (ci-après «la Poste») lors de l'utilisation des solutions d'emballage réutilisables «Dispobox», «ThermoCare Cold» et «ThermoCare Ambient» (ci-après les «récipients réutilisables»).
Les CG «Prestations du service postal» pour la clientèle commerciale sont applicables au transport d'envois en récipients réutilisables et à leur retour. Tout comme les données et documents déterminants pour l'offre de produits et de prestations de la Poste, ainsi que les documents complémentaires et les prix correspondants, les CG peuvent être consultées sur www.post.ch. La première remise d'envoi correspondante par la cliente ou le client à la Poste vaut acceptation tacite de toutes les 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 d'ordres de transport 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 toutes les tailles et tous les types de récipients réutilisables. En cas d'erreur de commande, la Poste peut facturer à la clientèle 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 de la clientèle.
Il incombe à la clientèle de saisir des données d'envoi correctes, d'identifier les récipients réutilisables conformément aux instructions, ainsi que de tenir compte des éventuels jours fériés sur le lieu de destination.
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 clientes ou clients.
Les récipients Dispobox et ThermoCare doivent être expédiés ou restitués à la Poste par la clientèle dans les délais mentionnés à compter de la date de livraison. Après expiration de ces délais, la clientèle se verra facturer un montant forfaitaire par mois et par récipient réutilisable non restitué.
Tout récipient réutilisable endommagé, portant des inscriptions, sali, égaré ou utilisé à mauvais escient de quelque manière sera facturé à la clientèle.

5 ThermoCare Cold et ThermoCare Ambient
La prestation complémentaire «ThermoCare Ambient» est destinée au transport de médicaments à usage humain ou vétérinaire en tant que solution d'expédition entièrement passive dans des conteneurs spéciaux ThermoCare dans une plage de températures garantie comprise entre +15°C et +25°C (plage de température Ambient) pendant 25 heures à compter de l'envoi chez la clientèle commerciale. Concernant la prestation complémentaire «ThermoCare Cold», la plage de températures garantie est comprise entre +2°C et +8°C (plage de températures Cold).
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 uniquement être déposées comme PostPac Priority, Swiss-Express «Lune» ou SameDay après-midi. La préparation des envois relève de la responsabilité de l'expéditrice ou 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. La Poste ne répond ni du respect de la plage de température, ni du contenu des différents envois.
Les détails complémentaires concernant l'offre de prestations figurent dans le factsheet «ThermoCare Cold» et dans le Quality Agreement (QA), y compris ses annexes. Les réglementations générales relatives aux récipients réutilisables (cf. ch. 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 la clientèle commerciale 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).
Le for juridique est Berne. Pour le reste, les rapports contractuels sont soumis au droit suisse.

© Poste CH SA, mai 2026

2026-073 (LS) 05.2026

Poste CH SA
Services logistiques
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/aide-et-contact
Téléphone 0848 888 888