

Recommandé (R)

Accusé de réception ayant valeur de preuve

Le recommandé est la solution la plus adaptée aux documents importants, aux communications à valeur juridique, etc. La distribution des envois se fait uniquement contre signature ou autorisation de distribution. Vous recevez un accusé de réception formel.

Le mode d'expédition Recommandé vous offre une sécurité optimale pour l'envoi de vos courriers. En outre, vous pouvez suivre vos envois 24 h sur 24 via le service en ligne «Suivi des envois».



La lettre avec accusé de réception est un mode d'expédition adapté pour les

- communications officielles telles que les résiliations, les rappels, les décisions, les hausses de loyer et autres informations importantes,
- contenus tels que les bijoux et les montres, et
- documents importants tels que les pièces d'identité, les passeports, les documents douaniers, les papiers-valeurs ou les billets

Conditions importantes

L'enveloppe des lettres avec accusé de réception doit être dûment fermée. Munissez les vignettes de fermeture ou les bandes gommées d'un signe distinctif de l'expéditeur ou du timbre de l'office de dépôt.

Les lettres recommandées doivent toujours porter une référence à l'expéditeur. Les clients privés doivent apposer l'adresse d'expéditeur sur l'envoi de manière lisible. Pour les clients commerciaux au bénéfice d'une relation de facturation avec la Poste, l'adresse d'expéditeur peut être lue à partir des étiquettes avec code à barres et est donc imprimée ou collée sur l'envoi sous cette forme.

Préparation

Munissez les lettres avec accusé de réception et éventuelles prestations complémentaires des codes à barres correspondants. Vous trouverez les informations à ce sujet à l'adresse www.poste.ch/recommande et dans les spécifications «Lettres avec code à barres».

Les clients commerciaux qui souhaitent envoyer régulièrement des envois recommandés, prendront note des points suivants:

Envois affranchis (p. ex.: par des systèmes d'affranchissement intelligents, WebStamp):

- Munir les envois d'un code à barres
- Remplir la liste de codes à barres 21 (form. 210.17) ou 23 (form. 210.16)

Envoi de lettres easy:

- Munir les envois d'un code à barres avec numéro de licence d'affranchissement Envoi de lettres easy et d'une marque d'affranchissement PP
- Remplir la liste de codes à barres 21 (form. 210.17) ou 23 (form. 210.16)

Apposition des codes à barres et établissement de la liste des destinataires par la Poste

Désormais, la Poste se charge aussi d'établir la liste des destinataires et d'apposer le code à barres pour les envois avec justificatif de dépôt. Vous trouverez de plus amples informations sur www.poste.ch/affranchir.

Services en ligne pratiques pour vos étiquettes d'envoi et vos documents de dépôt

La Poste met à votre disposition des services en ligne efficaces. Pour une vue d'ensemble succincte: www.poste.ch/services-en-ligne. Utilisez par exemple le service en ligne «Commande de codes à barres et d'étiquettes d'expédition» pour commander vos codes à barres. Le statut de traitement actuel des différents envois peut être consulté via le service en ligne «Suivi des envois».



WebStamp

Avec le service en ligne «WebStamp», vous pouvez personnaliser vos timbres-poste et vos codes à barres en ligne. Vous trouverez de plus amples informations sur www.poste.ch/webstamp.

Conditions de dépôt

Les lettres avec code à barres doivent être déposées à un guichet des clients commerciaux, à un guichet postal ou par l'intermédiaire de la prise en charge par La Poste, accompagnées des listes de codes à barres/bulletins de livraison. Pour bénéficier du prix d'envoi réduit, les envois doivent être déposés prêts à l'envoi (munis d'un code à barres, accompagnés de la liste de codes à barres / du bulletin de livraison et correctement affranchis). Le dépôt dans une boîte aux lettres n'est pas prévu car des données importantes pour vous et des justificatifs contraignants comme p. ex. l'attestation de dépôt (scannage de dépôt) manqueraient alors en cas de questions relatives à la responsabilité.

Renvoi

Si le destinataire ne retire pas l'envoi ou le refuse, les frais de retour sont facturés à l'expéditeur. Le retour s'effectue au prix d'un recommandé et dure deux jours ouvrables au maximum.

Renvoi avec mention de renvoi optique et disposition préliminaire relative au retour dans le code Datamatrix

Si le renvoi ne doit pas être en recommandé, vous pouvez apposer la mention «Retour non recommandé». Cette option est disponible dès lors que les conditions ci-après sont remplies:

- Relation de facturation existante
- Propre code à barres d'envoi
- Code Datamatrix
- Mention «Retour non recommandé»

Si les conditions susmentionnées ne sont pas remplies, l'envoi est également traité en recommandé au retour (prix pour les retours soumis à taxe: CHF 5.80).

Si votre envoi est éligible au «Retour non recommandé», il est important que la disposition préliminaire relative au retour soit en outre intégrée dans le code Datamatrix afin que vos retours parviennent dans le canal standard du Courrier B.

Les dispositions formulées d'avance dans le code Datamatrix permettent de gérer les envois, p. ex. de les expédier à un autre endroit que le lieu de dépôt, etc. Vous trouverez des informations détaillées sur www.poste.ch/retours et dans le manuel www.post.ch/fr/manuel-codebarres-lettres.

Le prix des retours soumis à taxe dans le canal standard du Courrier B s'élève à 60 centimes, indépendamment du format ou du poids. La responsabilité maximale de CHF 500.– en cas de perte, de détérioration ou de distribution incorrecte ne s'applique pas sur le trajet retour.

Veillez noter que le retour dans le canal des retours n'est plus enregistré dans le suivi des envois.

La prestation complémentaire «Retour non recommandé» n'est pas compatible avec «Recommandé Prepaid».

Distribution

Dépôt	Distribution
Lundi	Mardi
Mardi	Mercredi
Mercredi	Jeudi
Jeudi	Vendredi
Vendredi	Lundi Aux cases postales également le samedi, sous réserve que la case postale soit régulièrement vidée le samedi et que la batterie de cases postales dispose d'un guichet de retrait desservi.
Samedi	Lundi

Ces durées d'acheminement s'appliquent si les recommandés sont déposés dans une filiale ou au guichet des clients commerciaux avant la clôture de dépôt.

Vous trouverez les sites ainsi que les horaires d'ouverture et les délais de dépôt des points de dépôt sous www.poste.ch/sites.

En cas de remise ou de dépôt tardif, c'est le jour suivant qui compte comme date de dépôt.

Responsabilité

La Poste couvre les dommages jusqu'à concurrence de CHF 500 en cas de perte, d'avarie ou de distribution non correcte, sous réserve que les limites de contenu ne soient pas dépassées. Sont exclus de la responsabilité entre autres les espèces et les valeurs B (voir CG «[Prestations du service postal](#)» pour la clientèle commerciale ou pour la [clientèle privée](#)).

En cas de retard dans la distribution, seul le prix du transport est remboursé.

Si vous souhaitez une couverture plus élevée, la Poste vous propose deux autres services:

- Envoi comme colis avec la prestation complémentaire Signature (responsabilité: CHF 1500.–)
- Envoi comme colis avec la prestation complémentaire Assurance (responsabilité: CHF 5000.–)

Valeurs maximales

Pour les objets de valeur, le contenu des lettres avec accusé de réception doit respecter les limites suivantes:

Catégorie	Limite *
Valeurs A: papiers-valeurs, actions, chèques barrés	CHF 1 000 000.00
Montres, bijoux	CHF 2 000.00
Autres marchandises	CHF 40 000.00

* Si ces limites sont dépassées pour tout le contenu de l'envoi, la responsabilité de la Poste est exclue.

Prix

Format	Epaisseur	Poids	Prix Envois prêts à l'envoi*	Prix Envois non prêts à l'envoi
Tous les formats jusqu'à B5 (250 x 176 mm)	Jusqu'à 50 mm	1–500 g	CHF 5.80	CHF 6.80
Tous les formats au-delà de B5 jusqu'au format B4 (353 x 250 mm)	Jusqu'à 20 mm	1–1000 g	CHF 5.80	CHF 6.80

Tous les prix s'entendent en CHF, TVA incluse

* Signification de «prêt à l'envoi»:

- Les envois sont correctement affranchis
- Les envois sont munis d'un code à barres (avec le numéro de licence d'affranchissement de l'expéditeur, WebStamp ou Recommandé Prepaid)
- Lors du dépôt des envois, ces derniers sont accompagnés d'une liste de codes à barres, d'un bulletin de livraison avec DataTransfer ou d'un livret de récépissés (exceptions: Recommandé Prepaid et envois isolés de WebStamp)

Le mode d'expédition Recommandé peut être combiné avec différentes prestations complémentaires.

Prestations complémentaires pour le déposant**Avis de réception (AR)**

Vous recevez une confirmation écrite certifiant quand et à qui l'envoi a été remis. La mention «Avis de réception AR» doit figurer à côté de l'adresse et un formulaire d'avis de réception dûment rempli doit être fixé au verso de l'envoi. Vous trouverez les formulaires pour le retour et les étiquettes supplémentaires dans n'importe quelle filiale ou via le service en ligne «Commande de formulaires et de brochures (DocuCenter)» (www.poste.ch/docucenter). Après la distribution, l'avis de réception vous est retourné par courrier A.

Remise en main propre (RMP)

La prestation complémentaire Remise en main propre permet de vous assurer que votre envoi sera remis exclusivement à la personne indiquée dans l'adresse. Placez l'étiquette complémentaire «Remise en main propre RMP» à côté de l'adresse, puis inscrivez impérativement le prénom du destinataire sur l'adresse. La remise en main propre n'est possible que pour les envois à des personnes

Documents et formulaires

Divers factsheets et spécifications sont disponibles sur www.poste.ch/recommande → Bon à savoir.

Vous trouverez des formulaires utiles sur www.poste.ch/recommande → Pratique pour les lettres avec code à barres → Liste de codes à barres et bulletin de livraison.

DataTransfer

Si vous souhaitez transmettre des données d'envoi et de facturation par voie électronique et obtenir les données du suivi des envois sous forme de fichier, vous pouvez recourir au service DataTransfer. Plus d'informations sous www.poste.ch/datatransfer-lettres et dans la feuille d'information «DataTransfer».

physiques. L'adressage au siège commercial de personnes physiques n'est pas possible. De tels envois pourront éventuellement être remis aux mandataires désignés. La Remise en main propre ne peut être demandée que pour les recommandés, les actes de poursuite et les actes judiciaires. Des mentions comme «Personnel», «Privé» ou «A remettre en main propre» figurant sur des envois non recommandés ne sont pas prises en compte. Les prestations complémentaires Avis de réception et Remise en main propre peuvent être combinées.

Remboursement sans titre (BLN)

La prestation complémentaire Remboursement sans titre est un mode d'encaissement simple et sûr: le facteur remet votre envoi au destinataire uniquement contre le versement du montant dû (la somme d'encaissement maximale s'élève à CHF 10 000.–). Plus d'informations sur la prestation complémentaire Remboursement sans titre sous www.poste.ch/remboursement. Vous transmettez les données à la Poste via une interface avec DataTransfer.

Prestations complémentaires pour le destinataire

Deuxième présentation

Si le destinataire de votre envoi avec accusé de réception est absent, il peut demander à la Poste à ce qu'une deuxième tentative de distribution ait lieu. Si la deuxième présentation échoue, un nouvel avis est envoyé au destinataire et nous conservons l'envoi une nouvelle fois pour une durée de sept jours.

Distribution avec bordereau

Sur demande, la Poste peut vous fournir, sur papier ou par voie électronique (format CSV), un bordereau quotidien des envois avec accusé de réception que vous avez reçus. Il suffit d'une seule signature électronique sur le scanner pour réceptionner l'ensemble des envois figurant sur un même bordereau. À l'aide du bordereau, vous pouvez ensuite contrôler les envois reçus et exploiter les informations pour vos processus internes. La réception d'envois isolés peut être annulée dans un délai de 24 heures. Le cas échéant, ces envois refusés sont retournés comme non distribuables à l'expéditeur. La réception sélective de certains envois (livraison partielle) est exclue.

Réception des envois

La Poste scanne les envois qui vous sont destinés avant leur distribution. Les données des envois sont ensuite préparées pour vous et rassemblées via le service en ligne «Réception des envois». Vous obtenez donc des informations relatives à votre courrier avant la distribution et vous pouvez immédiatement exploiter les données pour le traitement ultérieur. Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet sur www.poste.ch/recevoir-envoi.

Prix des prestations complémentaires

Supplément	Prix
Avis de réception (AR)	CHF 5.30
Remise en main propre (RMP)	CHF 6.00
Remboursement sans titre (BLN)	CHF 15.00
Deuxième présentation	–
Distribution avec bordereau	CHF 10.00 / mois *
Réception des envois	Forfait mensuel fixe *

Tous les prix s'entendent TVA incluse. Les prix indiqués s'appliquent aux clients ayant une relation de facturation avec la Poste. Vous pouvez trouver l'offre et les prix s'appliquant aux clients sans relation de facturation avec la Poste sous www.poste.ch/recommande.

* Sur une base contractuelle uniquement.

Pour en savoir plus sur les différentes prestations complémentaires: www.poste.ch/prestations-complementaires-courrier

Réception des envois

Vous pouvez demander à ce que les recommandés vous soient envoyés directement à un automate My Post 24 ou à un point d'accès My Post Service.

Vous trouverez de plus amples informations sur www.poste.ch/mypost24, www.poste.ch/pickpost

Les CG en vigueur constituant des éléments contractuels «Prestations du service postal» peuvent être consultées sur www.poste.ch/cg. Sur demande du client, la Poste peut fournir une version papier des CG.