

# Conditions générales «Prestations du service postal»

Edition avril 2011

## 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (CG) règlent les rapports entre le client/la cliente (désigné/e ci-après par «client») et La Poste Suisse lors de l'utilisation des prestations du service postal dans le trafic national (Suisse) et international (étranger).

L'éventail des produits et l'offre de prestations de la Poste sont décrits dans les moyens de communication actuels publiés par celle-ci.

## 2. Dispositions communes

### 2.1 Remise

#### 2.1.1 Adressage et emballage

Les envois doivent être adressés et emballés conformément aux normes de la Poste. Il convient d'accorder une attention particulière aux prescriptions en matière d'emballage et aux restrictions de quantité applicables aux matières dangereuses. La Poste peut facturer un supplément de prix lorsque des envois ne répondant pas à ces normes occasionnent un surcroît de travail.

#### 2.1.2 Remise à la Poste

Les envois peuvent être déposés conformément à l'offre de la Poste. Dans la mesure où ses offres le prévoient, la Poste ou un tiers mandaté par elle prend en charge les envois chez l'expéditeur.

#### 2.1.3 Données déterminantes

Si, lors de la saisie électronique des adresses et du code à barres figurant sur les envois, des données diffèrent de celles fournies électroniquement ou sous une autre forme par le client (y compris les images numériques) sont enregistrées, les données de la Poste font foi pour le traitement ultérieur. Les données saisies par la Poste font également foi pour les envois retournés à l'expéditeur. Si la Poste est seule à disposer des données concernées, le client les reconnaît comme exactes.

### 2.2 Prix et modalités de paiement

#### 2.2.1 Prix

La Poste détermine la forme sous laquelle les prix pour le transport des envois sont publiés. Sont applicables les prix indiqués dans les moyens de communication actuels publiés par la Poste.

#### 2.2.2 Paiement

L'expéditeur doit en principe acquitter le prix lorsqu'il remet les envois à la Poste.

#### 2.2.3 Facturation

Si l'expéditeur remet régulièrement des envois à la Poste, celle-ci facture périodiquement ses prestations à l'aide des données fournies sous forme électronique ou physique par le client. Dans les cas où les données fournies par le client ne correspondent pas aux données enregistrées par la Poste, ces dernières font foi. Si la Poste est seule à disposer de données saisies sous forme électronique ou physique, le client les reconnaît comme exactes aux fins de la facturation. Le montant de la facture doit être payé dans un délai de 30 jours.

En tout temps, la Poste a le droit d'exiger de l'expéditeur le paiement comptant ou d'abréger le délai de paiement sans avoir à en donner les motifs.

#### 2.2.4 Différence de prix

Lorsque l'expéditeur a acquitté un montant trop élevé pour le transport d'un envoi, il a droit au remboursement de la différence, pour autant qu'il prouve que la Poste a commis une faute.

Lorsque l'expéditeur a acquitté un montant insuffisant pour le transport d'un envoi, la Poste lui réclame la différence à concurrence du montant dû, ainsi qu'un supplément de traitement. Si l'expéditeur n'est pas connu, le montant dû est perçu auprès du destinataire.

#### 2.2.5 Garantie

La Poste peut à tout moment exiger du client qu'il fournisse une garantie appropriée, notamment:

- lorsqu'il a son domicile ou le siège de ses affaires à l'étranger ou lorsqu'il le transfère à l'étranger;
- lorsque sa solvabilité donne lieu à des doutes;
- lorsqu'il ne respecte pas les délais de paiement;
- lorsqu'il a déjà causé des pertes à la Poste.

#### 2.2.6 Intérêt moratoire

Le client qui est en demeure de payer une somme d'argent doit un intérêt moratoire de sept pour cent l'an.

#### 2.2.7 Compensation

Le client n'est pas autorisé à compenser les créances de la Poste par d'éventuelles contre-crédances.

### 2.3 Distribution

#### 2.3.1 Moment et lieu de la distribution

Les envois sont considérés comme distribués lorsque la Poste les a remis au destinataire, les a placés dans la boîte aux lettres, dans le compartiment annexe, dans la case postale ou les a distribués à un autre endroit prévu à cet effet. Le client reconnaît les événements de distribution enregistrés électroniquement par la Poste comme une preuve de la distribution.

#### 2.3.2 Exceptions concernant le lieu de distribution

Les envois trop grands pour être placés dans la boîte aux lettres ou dans le compartiment annexe ou qui requièrent la signature du destinataire sont soit délivrés à l'entrée de la maison, soit déposés dans une boîte à colis fermant à clé, conformément à l'offre de la Poste, sous réserve d'un accord contraire passé avec l'expéditeur ou le destinataire. 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 désigné par la Poste est réputé lieu de distribution.

#### 2.3.3 Dimanche et jours fériés

Si la date de distribution (= échéance) tombe un dimanche ou un autre jour reconnu férié par l'usage local ou par les lois en vigueur au lieu de la prestation, la distribution est reportée de plein droit au premier jour ouvrable qui suit.

#### 2.3.4 Boîte aux lettres et compartiment annexe

La boîte aux lettres et le compartiment annexe doivent être posés conformément aux dispositions de l'ordonnance du Département de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication.

#### 2.3.5 Droit à la livraison

Outre le destinataire, toutes les personnes présentes au même domicile ou au même siège commercial ont qualité pour prendre livraison des envois. En cas d'absence du destinataire et des autres personnes habilitées à prendre livraison des envois, les colis, les envois de messagerie et les envois exprès peuvent aussi être remis à un voisin. Des instructions contraires données par l'expéditeur ou le destinataire dans le cadre de l'offre de la Poste sont réservées.

#### 2.3.6 Représentation

Le client peut se faire représenter par un tiers à l'égard 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 du représentant. Des conventions d'une autre teneur demeurent réservées.

#### 2.3.7 Avis de retrait

##### a. Principe

La Poste établit un avis de retrait lorsque les envois, en raison de la prestation choisie par l'expéditeur ou de leurs dimensions, doivent être remis personnellement au destinataire ou aux autres ayants droit, mais que ces personnes ne peuvent pas être atteintes.

##### b. Délais

Le détenteur d'un avis de retrait est habilité à retirer les envois qui y sont mentionnés dans un délai de sept jours. La Poste se réserve le droit de ne délivrer l'envoi qu'au destinataire indiqué sur l'avis de retrait.

##### c. Réserve d'arrangements contraires

Des instructions contraires données par le destinataire ou l'expéditeur dans le cadre de l'offre de la Poste demeurent réservées.

#### 2.3.8 Refus d'acceptation

##### a. Lettres

Le destinataire peut refuser d'accepter une lettre adressée, en apposant une mention correspondante et sa signature sur l'envoi.

##### b. Colis et envois exprès sous forme de colis

Le refus d'acceptation d'un colis ou d'un envoi exprès sous forme de colis est possible uniquement en cas de remise personnelle. Le cas échéant, la Poste retourne le colis ou l'envoi exprès sous forme de colis à l'expéditeur, aux frais de ce dernier, pour autant qu'il soit connu.

##### 2.3.9 Réexpédition et renvoi de colis et d'envois exprès sous forme de colis

Lorsque des colis et des envois exprès sous forme de colis doivent être réexpédiés à une autre adresse, selon les instructions données par le destinataire, ce dernier doit acquitter le prix de la réexpédition au moment de la distribution. Si le destinataire renvoie le colis ou l'envoi exprès sous forme de colis à l'expéditeur, le prix du transport doit être acquitté au moment du dépôt pour le retour.

### 2.4 Envois non distribuables

#### 2.4.1 Sont considérés comme non distribuables les envois:

- dont le destinataire est introuvable;
- que le destinataire refuse d'accepter;

- que le destinataire ne retire pas dans le délai prévu;
- pour lesquels le destinataire ne paie pas le prix exigible ou le montant du remboursement.

2.4.2 Les colis et les envois exprès non distribuables renvoyés à l'expéditeur, à ses frais. Celui-ci n'a pas droit au remboursement du prix payé lors du dépôt. S'il est connu, mais qu'il refuse de reprendre l'envoi, l'expéditeur en assume les frais de destruction. La Poste est habilitée à ouvrir l'envoi afin d'en rechercher l'expéditeur. Si celui-ci ne peut être déterminé, la Poste dispose librement de l'envoi.

2.4.3 Les envois de la poste aux lettres non distribuables peuvent être mis à la charge de l'expéditeur.

2.4.4 Les envois de la poste aux lettres avec disposition codée de l'expéditeur relative au renvoi ne pouvant pas être décodés par la Poste sont renvoyés à l'expéditeur. Ce dernier ne peut pas prétendre à l'exécution de la prestation codée dont il a disposé.

2.4.5 Les envois de la poste aux lettres non distribuables qui ont été déposés à la Poste et dont l'adresse de l'expéditeur est une adresse à l'étranger sont conservés pendant un mois. Si l'expéditeur ne les retire pas, la Poste en dispose librement. Les frais de destruction éventuels sont à la charge de l'expéditeur.

## 2.5 Envois exclus du transport

Sont exclus du transport les envois:

- qui contiennent des matières ou des objets dangereux en quantité supérieure à celle autorisée par la loi;
- qui contiennent des marchandises dont le transport est interdit par la loi;
- qui pourraient blesser des personnes ou provoquer des dommages matériels.

## 2.6 Définitions

En conformité avec la terminologie utilisée dans la branche des assurances transport, la Poste distingue les contenus d'envois ci-après:

### 2.6.1 Papiers-valeurs (valeurs A)

Sont considérés comme papiers-valeurs les actions (certificats d'actions), les obligations, les cédules hypothécaires, les coupons, les chèques barrés et les connaissements.

### 2.6.2 Billets de banque et métaux précieux (valeurs B)

Sont concernés les billets de banque, les pièces de monnaie qui ne sont pas en métal précieux (à l'exclusion des pièces numismatiques), les cartes de téléphone, les lots tirés et autres billets gagnants, les chèques non barrés, les chèques WIR, les chèques REKA, les chèques de voyage, les cartes-valeur, les bons, les livrets d'épargne et les timbres-poste admis comme marques d'affranchissement.

Sont considérés comme métaux précieux les métaux dont la valeur est au moins égale à la valeur de l'argent, non travaillés, en lingots ou frappés (à l'exclusion des pièces numismatiques).

### 2.6.3 Montres et bijoux

Sont considérés comme montres et bijoux les montres, les accessoires et pièces de rechange de valeur, les pendulettes, les pendules, qu'il s'agisse d'horloges murales ou d'horloges de table (à l'exception des morbiers), les vrais bijoux, les vraies perles (y compris les perles de culture), les pierres précieuses et les bijoux, les collections de présentation et d'échantillons, les appareils de mesure électroniques.

### 2.6.4 Autres marchandises

Sont considérées comme autres marchandises toutes les marchandises non énumérées dans les chiffres 2.6.1 à 2.6.3.

## 2.7 Modification de la situation juridique

Si elle n'est pas informée à temps par écrit de modifications de la situation juridique du client, la Poste ne répond en aucun cas des dommages qui en résultent.

## 3. Dispositions particulières pour le trafic national

### 3.1 Responsabilité

#### 3.1.1 Principe

a. Sauf stipulation contraire ci-après, la responsabilité de la Poste est régie par les dispositions relatives au contrat de transport, qui figurent dans le Code suisse des obligations. Elle n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant prouvé du dommage. La Poste ne répond en aucun cas des dommages dus à la force majeure, des dommages consécutifs ou du gain manqué. Si, pour le transport de son envoi, le client n'utilise pas la prestation prévue à cet effet dans l'offre de la Poste, ou s'il expédie des marchandises dont le transport est exclu, la responsabilité de la Poste est exclue.

b. La responsabilité de la Poste est également exclue si, à la demande de l'expéditeur ou du destinataire, les envois sont remis ou déposés en dérogeant aux dispositions relatives à la distribution ordinaire selon les chiffres 2.3.1 et 2.3.2.

#### 3.1.2 Transport d'autres marchandises

Les envois peuvent contenir d'autres marchandises au sens du chiffre 2.6.4 jusqu'à une valeur maximale de CHF 40 000.–. Si cette limite est dépassée, la responsabilité de la Poste est exclue.

#### 3.1.3 Lettres

a. La Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution non réglementaire de lettres comme suit:

Offre	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>2</sup>	
Lettres sans justificatif de distribution	CHF 0.–	Exclusion	
«Recommandé (R)»	CHF 500.–	Valeurs A	CHF 1 000 000.–
		Valeurs B	CHF 1 000.–
		Montres/bijoux	CHF 2 000.–
		Autres marchandises	Exclusion
Actes judiciaires Actes de poursuite	CHF 500.–	Aucune indication	
«Courrier A Plus» <sup>1</sup>	CHF 100.–	Valeurs A	CHF 300 000.–
		Valeurs B	CHF 300.–
		Montres/bijoux	CHF 600.–
		Autres marchandises	CHF 600.–

<sup>1</sup> Toute responsabilité pour distribution non réglementaire est exclue.

<sup>2</sup> Si la valeur de tout le contenu de l'envoi dépasse ces limites, la responsabilité de la Poste est exclue.

b. Si une lettre avec justificatif de distribution est distribuée en retard, seul le prix du transport est remboursé.

#### 3.1.4 Colis

a. La Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution non réglementaire de colis comme indiqué ci-après. S'il s'agit de colis glissés dans les bouches à colis, la responsabilité de la Poste est exclue.

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>2</sup>	
Colis	Aucune	CHF 500.–	Valeurs A	Exclusion
			Valeurs B	Exclusion
Colis	«Signature», «Remboursement»/ «Remboursement sans titre» ou «En main propre»	CHF 1 500.– <sup>1</sup>	Montres/bijoux	Exclusion
			Autres marchand.	CHF 40 000.–
			Valeurs A	CHF 1 000 000.–
			Valeurs B	CHF 1 000.–
Colis	«Assurance»	CHF 5 000.– <sup>1</sup>	Montres/bijoux	CHF 25 000.–
			Autres marchand.	CHF 40 000.–
			Valeurs A	CHF 1 000 000.–
			Valeurs B	CHF 1 000.–
Colis	«Fragile»	CHF 5 000.–	Montres/bijoux	Exclusion
			Autres marchand.	CHF 40 000.–
			Valeurs A	Exclusion
			Valeurs B	Exclusion

<sup>1</sup> La limite de responsabilité pour les valeurs B s'élève à CHF 1 000.–.

<sup>2</sup> Si la valeur de tout le contenu de l'envoi dépasse ces limites, la responsabilité de la Poste est exclue.

b. La Poste n'assume aucune responsabilité en cas de retard.

#### 3.1.5 Envois du service de coursier et envois exprès

a. La Poste répond des dommages résultant de l'avarie, de la perte ou de la distribution non réglementaire d'envois de messagerie et d'envois exprès déposés contre facture comme suit:

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>2</sup>	
Swiss-Express «Lune»	Aucune	CHF 500.– <sup>1</sup> ou CHF 1 000.–	Valeurs A	Exclusion
			Valeurs B	Exclusion
Coursier Suisse «Eclair»	Aucune	CHF 1 000.–	Montres/bijoux	Exclusion
			Autres marchand.	CHF 40 000.–
			Valeurs A	Exclusion
			Valeurs B	Exclusion
Swiss-Express «Lune» Coursier Suisse «Eclair»	«Signature», «Remboursement»/«Remboursement sans titre» ou «En main propre»	CHF 1 500.– <sup>3</sup>	Montres/bijoux	CHF 25 000.–
			Autres marchand.	CHF 40 000.–
			Valeurs A	CHF 1 000 000.–
			Valeurs B	CHF 1 000.–

Offre de base	Prestation complémentaire	Limite de responsabilité	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>2</sup>	
Swiss-Express «Lune» Coursier Suisse «Eclair»	«Assurance»	CHF 5000.– <sup>3</sup>	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 1000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Lune» Coursier Suisse «Eclair»	«Fragile»	CHF 5000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	Exclusion Exclusion Exclusion CHF 40 000.–
Envois Coursier Suisse, sauf Coursier Suisse «Eclair»	Aucune	CHF 5000.– <sup>3</sup>	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1 000 000.– CHF 1000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–

<sup>1</sup> La limite de responsabilité pour les envois payés directement lors de leur dépôt au guichet s'élève à CHF 500.–.

<sup>2</sup> Si la valeur de tout le contenu de l'envoi dépasse ces limites, la responsabilité de la Poste est exclue.

<sup>3</sup> La limite de responsabilité pour les valeurs B s'élève à CHF 1000.–.

b. Si un envoi Swiss-Express «Lune» ou Coursier Suisse «Eclair» est distribué en retard, seul le prix du transport est remboursé.

c. Si un envoi Coursier Suisse est distribué en retard, les limites de responsabilité ci-dessus s'appliquent.

### 3.1.6 Envois contre remboursement

a. La Poste est responsable jusqu'à concurrence du montant du remboursement (au maximum CHF 10 000.–):

- des montants encaissés jusqu'à ce qu'ils aient été régulièrement portés au crédit du compte postal désigné par le destinataire du remboursement, ou
- des envois délivrés sans perception du montant du remboursement ou contre perception d'une somme inférieure à celui-ci. Demeure réservée la lettre c.

b. La Poste n'est pas responsable du montant du remboursement:

- si le non-encaissement résulte d'une faute ou d'une négligence de l'expéditeur;
- en cas de retard dans l'encaissement et la transmission des montants;
- si l'envoi est exclu du transport conformément aux dispositions du chiffre 2.5 ci-dessus.

c. La Poste n'est pas responsable du montant du remboursement non encaissé lorsque la prestation de base est une lettre sans justificatif de distribution.

### 3.1.7 Extinction de l'action en responsabilité

L'acceptation sans réserves de l'envoi éteint toute action contre la Poste, sauf dans les cas de dol ou de négligence grave. La Poste reste responsable des avaries non apparentes, si celles-ci sont portées à sa connaissance par écrit dans les huit jours qui suivent la livraison.

### 3.1.8 Prescription de l'action en dommages-intérêts

Les actions en dommages-intérêts contre la Poste se prescrivent par une année à compter, en cas de perte ou de retard, du jour où la distribution aurait dû avoir lieu et, en cas d'avarie, du jour où l'envoi a été livré au destinataire. Sont réservés les cas de dol et de négligence grave.

### 3.1.9 Mandat en espèces

La Poste répond des dommages résultant d'un paiement indu du montant du mandat; toutefois, sa responsabilité n'est engagée que jusqu'à concurrence de ce montant. Elle n'assume aucune responsabilité en cas de retard. L'action en responsabilité se prescrit par dix ans.

## 3.2 Recherches

La Poste n'effectue des recherches que sur présentation de la quittance de remise de l'envoi égaré, sous réserve d'un accord contraire passé avec l'expéditeur. En cas de perte, une demande de recherche écrite et une déclaration de non-réception du destinataire sont nécessaires pour faire valoir des prétentions en responsabilité.

## 4. Dispositions particulières pour le trafic international

### 4.1 Prescriptions douanières

En sus des conditions prévues au chiffre 2.1, les envois doivent être remis à la Poste prêts pour le dédouanement.

### 4.2 Distribution

#### 4.2.1 Export

La distribution dans le pays de destination a lieu conformément aux prescriptions en vigueur dans le pays en question. Si le destinataire d'un colis Swiss Post GLS ou d'un envoi URGENT refuse d'acquiescer les frais de dédouanement et les taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, frais d'entreposage en douane, etc.) ou s'il n'est pas en mesure de le faire, ces frais et taxes doivent être payés par l'expéditeur. Le cas échéant, les frais de dédouanement refusés à l'étranger et les éventuels frais d'encaissement sont perçus en sus.

#### 4.2.2 Import

Un envoi en provenance de l'étranger n'est remis au destinataire que si ce dernier acquitte le montant du remboursement d'éventuels frais de dédouanement et des taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, etc.). Si le destinataire refuse l'envoi, celui-ci est renvoyé à l'expéditeur aux frais de ce dernier.

Pour les destinataires pour lesquels une facturation est prévue, les frais peuvent être imputés sur la prochaine facture. En acceptant l'envoi sans réserve, le destinataire s'engage à régler dans le délai imparti les éventuels frais de dédouanement et les taxes prélevées à l'importation (TVA, droits de douane, etc.).

### 4.3 Envois exclus du transport

En plus des envois énumérés au chiffre 2.5, sont également exclus du transport ceux qui contiennent des objets dont la Poste exclut le transport dans la catégorie d'envoi choisie (p. ex. argent liquide, armes, accessoires d'armes et munitions) ou dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination. Il incombe 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. La Poste n'assume aucune responsabilité à cet égard.

### 4.4 Responsabilité

#### 4.4.1 Principe

A l'exception des cas prévus aux chiffres 4.4.6 et 4.4.7, la Poste répond de tout dommage résultant de la perte, de la spoliation ou de l'avarie d'envois recommandés, de colis PostPac International et de colis Swiss Post GLS, avec ou sans remboursement, ainsi que d'envois URGENT. La responsabilité de la Poste n'est engagée que jusqu'à concurrence du montant prouvé du dommage, 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 indiqués au chiffre 4.4.2. Elle ne répond en aucun cas des dommages consécutifs ni du gain manqué.

#### 4.4.2 Transport de valeurs, montres, bijoux et autres marchandises

a. En cas de transport de valeurs, de montres ou de bijoux au sens du chiffre 2.6 ainsi que d'autres marchandises dans des envois pour l'étranger (voir les exclusions de responsabilité prévues au chiffre 4.4.7), les limites de responsabilité et les limites de valeur du contenu suivantes s'appliquent:

Offre <sup>1</sup>	Limite de responsabilité <sup>2</sup>	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>3</sup>	
Lettres non recommandées	CHF 0.–	Aucune indication	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 1000.– ou CHF 250.– <sup>4</sup>	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises	CHF 1 000 000.– Exclusion CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Lettres recommandées	CHF 150.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises	CHF 1 000 000.– Exclusion CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Documents URGENT	CHF 150.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises (sans antiquités ni objets d'art)	Exclusion Exclusion Exclusion CHF 40 000.–
Marchandises URGENT	CHF 1000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises (sans antiquités ni objets d'art)	Exclusion Exclusion Exclusion CHF 40 000.–
Colis Swiss Post GLS	EUR 750.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchandises	Exclusion Exclusion EUR 5000.– EUR 5000.–

<sup>1</sup> La Poste n'engage sa responsabilité que si elle a admis que l'emballage utilisé constituait une protection suffisante et efficace du contenu de l'envoi contre la spoliation ou l'avarie.

<sup>2</sup> L'indemnité correspond au prix coûtant (hors TVA) d'une marchandise de même nature au lieu et au moment du dépôt de l'envoi. A défaut d'accord, l'indemnité est calculée en fonction de la valeur habituelle de la marchandise estimée sur la même base. Pour les colis Swiss Post GLS, l'indemnité correspond à la valeur des marchandises déclarées dans la facture commerciale.

<sup>3</sup> Si la valeur de tout le contenu de l'envoi dépasse ces limites, la responsabilité de la Poste est exclue.

<sup>4</sup> Pour les colis importés.

b. Si le client a conclu une assurance complémentaire entraînant une responsabilité plus étendue, la Poste répond de la perte, de la spoliation ou de l'avarie comme suit:

Offre <sup>1</sup>	Limite de responsabilité <sup>2</sup>	Valeur maximale du contenu par envoi <sup>3</sup>	
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 3000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand.	CHF 1000000.– Exclusion CHF 25000.– CHF 40000.–
Marchandises URGENT	CHF 3000.–	Valeurs A Valeurs B Montres/bijoux Autres marchand. (sans antiquités ni objets d'art)	Exclusion Exclusion Exclusion CHF 40000.–
Colis Swiss Post GLS	CHF 40000.–	Valeurs A Valeurs B Autres marchand.	Exclusion Exclusion CHF 40000.–
Colis Swiss Post GLS	CHF 20000.–	Montres/bijoux	CHF 20000.–

<sup>1</sup> La Poste n'engage sa responsabilité que si elle a admis que l'emballage utilisé constituait une protection suffisante et efficace du contenu de l'envoi contre la spoliation ou l'avarie.

<sup>2</sup> L'indemnité correspond au prix coûtant (hors TVA) d'une marchandise de même nature au lieu et au moment du dépôt de l'envoi. A défaut d'accord, l'indemnité est calculée en fonction de la valeur habituelle de la marchandise estimée sur la même base. Pour les colis Swiss Post GLS, l'indemnité correspond à la valeur des marchandises déclarée dans la facture commerciale.

<sup>3</sup> Si la valeur de tout le contenu de l'envoi dépasse ces limites, la responsabilité de la Poste est exclue.

#### 4.4.3 Envois contre remboursement

a. La Poste est responsable jusqu'à concurrence du montant du remboursement:

- des montants encaissés jusqu'à ce qu'ils aient été portés au crédit du compte postal du destinataire, ou
- des envois délivrés sans perception du montant du remboursement ou contre perception d'une somme inférieure à celui-ci.

b. La Poste n'est pas responsable du montant du remboursement:

- si le non-encaissement résulte d'une faute ou d'une négligence de l'expéditeur;
- en cas de retard dans l'encaissement et la transmission des montants;
- si l'envoi est exclu du transport conformément aux dispositions des chiffres 2.5 et 4.3, ou
- s'il s'agit d'un cas prévu aux chiffres 4.4.6 ou 4.4.7.

#### 4.4.4 Remboursement du prix

Lorsqu'une indemnité est due pour la perte, la spoliation totale ou l'avarie totale d'un envoi, le client a en outre droit au remboursement du prix acquitté, exception faite du prix de l'assurance complémentaire. Cette règle ne s'applique aux colis Swiss Post GLS que si le prix du transport est explicitement mentionné dans la facture commerciale.

#### 4.4.5 Ayants droit

a. En cas de perte d'un envoi, le droit à l'indemnité revient à l'expéditeur, alors qu'en cas de spoliation ou d'avarie, il revient au destinataire, pour autant que celui-ci ait accepté l'envoi. La cession des prétentions au destinataire ou à l'expéditeur, établie par écrit, demeure réservée. Le cas échéant, les règles de responsabilité de l'administration postale appelée à indemniser le lésé s'appliquent. A condition que la législation suisse le permette, l'expéditeur ou le destinataire peut autoriser une tierce personne à percevoir l'indemnité.

b. En ce qui concerne les envois URGENT et les envois EMS, ainsi que les colis relevant de réseaux de colis étrangers hors trafic postal (p.ex. Swiss Post GLS), le droit à l'indemnité revient exclusivement à l'expéditeur. Ce dernier doit le faire valoir au lieu de dépôt.

#### 4.4.6 Exclusion de la responsabilité pour les envois livrés

La Poste n'est pas responsable des envois recommandés, des colis PostPac International, des colis Swiss Post GLS ou des colis provenant d'autres réseaux de colis étrangers qu'elle a distribués. La responsabilité est toutefois maintenue:

- lorsqu'une spoliation ou une avarie est constatée avant ou pendant la livraison de l'envoi;
- lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi, l'expéditeur formule des réserves en prenant livraison d'un envoi spolié ou avarié;
- lorsque le destinataire ou, en cas de renvoi, l'expéditeur déclare à la Poste, indépendamment du récépissé et dans un délai de deux jours à compter de la livraison, avoir constaté un dommage. Le cas échéant, il doit apporter la preuve que l'envoi a été spolié ou endommagé avant la livraison.

#### 4.4.7 Exceptions au principe de la responsabilité

La poste n'est pas responsable:

- en cas de force majeure;
- lorsqu'elle ne peut rendre compte de ce qu'il est advenu de l'envoi par

suite de la destruction des documents de service résultant d'un cas de force majeure et que la preuve de sa responsabilité ne peut être apportée d'une autre manière;

- lorsque le dommage a été causé par la faute ou la négligence de l'expéditeur ou qu'il résulte de la nature du contenu de l'envoi;
- lorsque l'envoi est exclu du transport selon les dispositions des chiffres 2.5 et 4.3 ou qu'il a été confisqué ou détruit par l'autorité compétente;
- lorsque les limites de valeur du contenu selon le chiffre 4.4.2 sont dépassées;
- lorsque l'envoi contient des timbres-poste non admis comme marques d'affranchissement, des pièces de monnaies et des billets numismatiques, des bons, des téléphones mobiles, des appareils électroniques de divertissement (lecteurs audio mobiles, téléviseurs, etc.), des ordinateurs, des composants informatiques ou des ordinateurs portables;
- lorsque l'envoi a été retenu ou saisi en vertu de la législation du pays de destination;
- lorsque l'expéditeur n'a présenté aucune demande de recherche dans un délai de six mois à compter du jour de dépôt de l'envoi;
- à l'égard d'envois destinés à des prisonniers de guerre ou à des internés civils.

#### 4.4.8 Décisions de douane

A l'exportation, la Poste n'assume aucune responsabilité pour les déclarations en douane et les décisions prises par les autorités douanières lors du contrôle des envois. A l'importation, les décisions concernant le dédouanement postal peuvent être contestées par écrit dans un délai de 60 jours à compter de la date du dédouanement.

#### 4.4.9 Responsabilité de l'expéditeur

- L'expéditeur d'un envoi est responsable de tous les dommages résultant de l'expédition d'objets non admis au transport ou de l'observation des conditions d'admission.
- L'expéditeur est responsable dans les mêmes limites que la Poste.
- L'acceptation d'un tel envoi par la Poste ne dégage pas l'expéditeur de sa responsabilité.
- L'expéditeur n'est pas responsable si la Poste ou l'entreprise de transport a commis une faute grave.
- L'expéditeur répond du paiement de la totalité des taxes perçues par l'Etat en relation avec le transport.

#### 4.4.10 Restitution éventuelle de l'indemnité

- Lorsque, après paiement de l'indemnité, un envoi (ou une partie de l'envoi) considéré comme perdu est retrouvé, l'expéditeur ou le destinataire est informé qu'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 est distribué au destinataire après paiement de l'indemnité, l'expéditeur est tenu de restituer ladite indemnité.
- Si l'expéditeur et le destinataire renoncent à prendre livraison de l'envoi, celui-ci devient propriété de la Poste.

## 5. Autres dispositions

### 5.1 Protection des données

Sauf avis contraire, la Poste est autorisée à communiquer le nom et l'adresse du client à des tiers.

### 5.2 Recours à des tiers

En tout temps, la Poste est habilitée à recourir à des tiers pour l'exécution de ses prestations.

### 5.3 Modification des conditions générales

La Poste se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales.

### 5.4 For

Le for est Berne. En cas de litige concernant des contrats conclus avec des consommateurs, le for est celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par le client et celui du domicile du défendeur lorsque l'action est intentée par la Poste. Sont réputés contrats conclus avec des consommateurs les contrats portant sur des prestations destinées à satisfaire les besoins personnels ou familiaux du client. Pour les clients dont le domicile ou le siège commercial se trouve à l'étranger, le for de la poursuite et le for exclusif pour toutes les procédures est Berne.

### 5.5 Droit applicable

Au surplus, les rapports contractuels sont soumis au droit suisse.

### 5.6 Texte original

Les conditions générales de la Poste sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais.

© La Poste Suisse, avril 2011