

# Conditions générales relatives aux «postshop.ch» de la Poste CH SA

## 1 Champ d'application et offre de prestations

1.1 Les présentes conditions générales (CG) régissent les modalités de conclusion, le contenu et l'exécution des contrats conclus entre la Poste CH SA et ses clientes / ses clients (ci-après: le client) en relation avec la vente de marchandises par l'intermédiaire de ses boutiques en ligne (ci-après «postshop.ch»).

1.2 Lorsque des marchandises sont mises en vente par des tiers, le contrat de vente est réputé conclu directement entre le client et le vendeur. Dans ces cas, la responsabilité de la Poste CH SA se limite à l'intermédiation de la transaction et au transport des marchandises pour le compte du vendeur. Les offres des vendeurs sont basées sur les conditions de vente et de livraison fixées par ceux-ci. Sauf stipulations contraires de ces conditions de vente et de livraison, les règles définies ci-dessous s'appliquent à l'exécution des transactions.

1.3 En validant son ordre d'achat, le client déclare accepter les présentes conditions générales ainsi que les conditions-cadres et les règles d'exécution de la transaction définies par le vendeur.

1.4 La Poste CH SA fournit ses prestations dans les limites de ses ressources d'exploitation et prend toutes les mesures économiquement et techniquement acceptables et proportionnées en vue de protéger ses données et de garantir ses prestations. Elle peut confier l'exécution de ses prestations à des tiers.

## 2 Offres de vente

2.1 La Poste CH SA publie les offres de vente dans les «postshop.ch» en mentionnant l'organisation de vente. D'éventuelles différences de couleur ou d'autres divergences de la marchandise par rapport à l'offre publiée peuvent se produire et ne confèrent pas au client un droit de rétractation.

2.2 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 au client le droit d'exiger la livraison effective de la marchandise en cause.

2.3 En principe, les offres de vente s'adressent exclusivement aux clients domiciliés en Suisse ou possédant une adresse de livraison en Suisse. Toutefois, moyennant certaines conditions et restrictions particulières, la Poste CH SA pourra accepter de livrer à l'étranger des marchandises dûment spécifiées comme telles. Seront alors applicables, dans tous les cas, les dispositions douanières et fiscales du pays de destination de la marchandise.

## 3 Inscription et commande

3.1 Le client qui commande des marchandises s'engage à fournir des informations véridiques. Les ordres d'achat passés sous un nom d'utilisateur déterminé sont attribués au client correspondant.

3.2 Les personnes âgées de moins de 18 ans et celles qui n'ont pas le plein exercice des droits civils certifient en passant leur commande avoir l'accord de leur représentant légal pour la transaction en cause.

3.3 Les clients peuvent passer des commandes qu'ils soient enregistrés ou non. L'enregistrement de clients est soumis aux règles prescrites à cette fin par la Poste CH SA. Les clients enregistrés bénéficient le cas échéant des conditions particulières et des conditions-cadres propres à l'offre de vente considérée.

3.4 Le client prend acte de ce que certaines marchandises (p. ex. les DVD) ne sont vendues qu'aux personnes ayant atteint un âge donné, ne sont pas destinées à être remises à des jeunes ou ne peuvent être proposées à la vente que dans certaines régions de destination. Le client s'engage lors de la commande à tenir compte des indications fournies à cet égard et à les respecter.

3.5 Les enregistrements de la Poste CH SA se rapportant aux commandes passées par le client sont réputés exacts si les recherches effectuées à cet égard ne mettent en évidence aucune erreur de transmission.

#### **4 Conclusion du contrat et droit de rétractation**

4.1 Les offres publiées dans les «postshop.ch» de la Poste CH SA ne constituent pas une offre de contracter. Les commandes des clients sont considérées comme des offres faites à la Poste CH SA. Le contrat prend effet par la livraison des produits ou la fourniture des prestations. Le chiffre 2.2 demeure réservé.

4.2 Le client peut révoquer sa commande par écrit dans un délai de 7 jours. Ce délai commence à courir au moment où le client passe sa commande. Il est réputé respecté dès lors que la déclaration de rétractation est remise ou envoyée par courrier électronique à la Poste CH SA le septième jour au plus tard. La preuve de la rétractation incombe au client. Celui-ci supporte les frais de renvoi de la marchandise ainsi que les frais occasionnés à la Poste CH SA.

4.3 Le droit de rétractation est exclu dans les contrats

- portant sur des enregistrements audio ou vidéo, des jeux et des logiciels que le client peut télécharger ou auxquels il peut avoir accès;
- relatifs au service photos et à tous les autres produits comportant des images et/ou des textes personnels;
- dans lesquels la prestation du client n'excède pas CHF 100.--;
- portant sur des commandes de «cartes cadeau» 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 toutes les offres touchant au crédit de Prepaid (mobile)/cartes téléphoniques (réseau fixe) et aux bons;
- impliquant des livraisons de vignettes autoroutières.

Dans les autres cas, le droit de rétractation est exclu lorsque la marchandise n'est plus contenue dans son emballage d'origine dûment scellé.

#### **5 Livraison des marchandises commandées**

5.1 Les commandes sont traitées dans leur ordre d'arrivée à la Poste CH SA. Dans certains cas, notamment lorsqu'un produit n'est proposé qu'en série limitée, le vendeur conserve le droit de ne pas donner suite à une commande ou de ne l'honorer que partiellement.

5.2 Les marchandises sont distribuées dans la limite des stocks disponibles. Les envois pour examen et les réservations préalables de marchandises ne sont pas possibles. Jusqu'à paiement intégral, les marchandises livrées restent propriété du vendeur.

5.3 Les marchandises commandées sont livrées directement par le vendeur ou par le partenaire mandaté à cette fin. A titre indicatif, le délai de livraison est de 2 à 5 jours ouvrables pour les marchandises disponibles en stock, étant précisé que les délais de livraison ne peuvent être garantis. Lorsqu'une marchandise n'est pas en stock, le délai de livraison sera de 30 jours ouvrables au plus. Demeurent réservés les délais de réservation pour certaines offres particulières.

5.4 Sauf convention contraire, les commandes sont exécutées aux mêmes conditions que d'éventuelles commandes antérieures du client et livrées à la dernière adresse de livraison en Suisse communiquée à la Poste CH SA. Demeure réservé le chiffre 2.3 ci-dessus qui s'applique aux commandes passées par des clients domiciliés à l'étranger.

5.5 Toutes les livraisons sont accompagnées d'un bulletin de livraison. Les livraisons complémentaires sont effectuées dès réception de la marchandise. En règle générale, les clients enregistrés peuvent consulter en ligne le statut de livraison des marchandises manquantes.

5.6 Le client sera informé sans délai de tout empêchement à la livraison. Si la marchandise n'est plus disponible, la commande sera annulée. Si le délai maximum de 30 jours ouvrables ne peut être respecté, 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 le client lui seront remboursées. Toute autre prétention du client, et notamment les demandes de dommages et intérêts fondées sur une livraison tardive ou sur la non-exécution de la prestation ainsi que les prétentions fondées sur des dommages indirects ou le gain manqué sont exclues.

## **6 Réclamations – Réparations ou échanges de marchandises**

6.1 Les réclamations doivent être formulées immédiatement. La réclamation pour vice de la marchandise devra indiquer la nature et l'emplacement exact du défaut constaté ainsi que – selon la marchandise – les appareils utilisés. Une fois effectuée la réclamation et après consultation préalable de la Poste CH SA, la marchandise défectueuse sera envoyée à l'adresse de contact indiquée. Les frais d'envoi sont à la charge du client.

6.2 Le client qui a accepté une marchandise sans réserve n'est plus fondé à faire valoir des prétentions envers le vendeur ou le transporteur mandaté, sous réserve des cas de dol intentionnel ou de négligence grave.

6.3 Les vices cachés affectant le contenu d'un envoi doivent être signalés par écrit dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la marchandise. Il en va de même des réclamations portant sur une livraison incomplète de la marchandise.

6.4 L'échange de marchandises est soumis aux conditions stipulées par le vendeur. Les marchandises vendues par la Poste CH SA sont reprises s'il est possible de les remplacer en quantité voulue. La Poste CH SA peut refuser de donner suite à une demande d'échange si la marchandise ne présente aucun défaut de qualité manifeste. Toute prétention envers la Poste CH SA allant au-delà du remplacement de la marchandise ou de l'annulation d'une commande est exclue dans tous les cas.

## **7 Prix et conditions de paiement**

7.1 Le client qui achète un produit est tenu d'en payer le prix publié dans les «postshop.ch» au moment de la conclusion du contrat. Il dispose pour cela des moyens de paiement acceptés par les vendeurs. Les livraisons effectuées à l'étranger sont toujours soumises aux dispositions fiscales (TVA) et douanières du pays de destination (pays de domicile du destinataire).

7.2 Lorsque la valeur de la commande est inférieure à CHF 15.--, la Poste CH SA perçoit un supplément pour petite quantité de CHF 7.--.

7.3 Le montant de la facture relative à une commande figure dans le décompte de la Poste CH SA et dans le bulletin de livraison y relatif. Aucun autre document tel que double du bulletin de livraison, attestation de prestation, etc. ne sera établi.

7.4 Lorsque le paiement est effectué au moyen d'une carte de crédit, il conviendra d'indiquer dans tous les cas, outre le nom et l'adresse du client, la société émettrice de la carte de crédit ainsi que le numéro et la date d'expiration de celle-ci. Les éventuelles modifications de ces données, et notamment la nouvelle date d'expiration de la carte, doivent être communiquées à la Poste CH SA par écrit et en temps utile. En passant sa commande, le client autorise la Poste CH SA à céder sa créance à la société de carte de crédit aux conditions du contrat conclu avec celle-ci.

## 8 Protection et sécurité des données

8.1 Dans le cadre du traitement des données, la Poste se conforme aux dispositions légales sur la protection des données. Les enregistrements de données ne sont communiqués à des tiers que sous une forme anonyme. Demeure réservée la sous-traitance de prestations à des tiers au sens du chiffre 1.4 ci-dessus, lesdits tiers étant toutefois soumis aux mêmes obligations que la Poste CH SA en matière de protection des données.

8.2 Des informations détaillées sur le traitement et la protection des données dans le cadre de la visite du site web, de l'utilisation du Login Centre Clientèle et du recours aux prestations proposées sur Internet sont disponibles dans la **déclaration de protection des données**.  
<https://www.post.ch/fr/pages/footer/protection-des-donnees-et-informations-legales>

8.3 L'application «postshop.ch» utilise Google Analytics, un service d'analyse web de la société Google Inc. («Google»). Des informations détaillées à ce sujet figurent au chiffre 8.2 de la déclaration de protection des données mentionnée, ainsi que sur la page <http://www.google.fr/analytics/terms/fr.html>.

8.4 En complément de la déclaration de protection des données, le client déclare accepter que la Poste puisse utiliser des données personnelles provenant des «postshop.ch» pour lui faire parvenir de la publicité personnalisée sur des produits et prestations proposés par les «postshop.ch», ainsi que d'autres informations qui pourraient l'intéresser.

## 9 Garantie et responsabilité

9.1 La garantie accordée pour les marchandises vendues est soumise aux dispositions particulières stipulées par le vendeur.

9.2 Pendant la durée de la garantie, les défauts de la marchandise sont réparés gratuitement; si un défaut ne peut être réparé, la marchandise sera remplacée par une marchandise équivalente. Le client n'a pas droit à une marchandise de remplacement pendant la durée de la réparation.

9.3 Si un défaut ne peut pas être réparé et qu'il n'est pas possible d'y remédier par un échange de la marchandise, le client ne pourra que se départir du contrat et exiger le remboursement du prix de vente contre restitution de la marchandise et sous imputation d'une indemnité d'usure appropriée. Si d'autres contrats ont été conclus en relation avec une transaction (p. ex. abonnement de téléphonie, etc.), ceux-ci subsistent même si le client se départit du contrat en raison du défaut de la marchandise.

9.4 Ne sont pas couverts par la garantie les dommages au matériel d'exploitation ou de consommation tel que cartes mémoire, batteries, accumulateurs, éléments de boîtier ou ampoules. La garantie n'est pas accordée non plus pour les défauts résultant d'une usure normale, d'un entretien inapproprié ou de la non-observation du mode d'emploi de la chose, les défauts imputables au client ou à un tiers et les défauts dus aux effets du milieu ambiant (humidité, contact avec un liquide, chocs, etc.). Dans ces cas, le client supportera lui-même les frais de détection et de réparation de la défektivité. Les prestations de garantie s'appliquent en lieu et place de celles qui sont prévues par les dispositions du code suisse des obligations relatives à la garantie et aux prétentions en dommages et intérêts.

9.5 La Poste CH SA décline expressément toute responsabilité pour les livraisons tardives, les descriptions et illustrations inexactes des produits, les erreurs dans les prix indiqués et les dommages résultant d'une installation, d'une manipulation ou d'une utilisation non conforme des marchandises ou des «postshop.ch» ainsi que d'une utilisation abusive ou d'une omission de la part de tiers. Est également exclue toute responsabilité de la Poste CH SA pour les créances et les prétentions en dommages et intérêts de tiers ainsi que pour les dommages indirects et le gain manqué, quelle qu'en soit la nature.

9.6 Le client répond envers la Poste CH SA des dommages résultant d'une façon ou d'une autre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations contractuelles, à moins qu'il prouve n'avoir commis aucune faute.

## **10 Autres dispositions**

10.1 La Poste CH SA peut modifier en tout temps les présentes conditions générales.

10.2 Si l'une ou l'autre des clauses des présentes conditions générales s'avère nulle ou impossible à exécuter, la validité des autres clauses n'en sera pas affectée. Dans un tel cas, la Poste CH SA remplacera ladite clause par une autre disposition valable et économiquement équivalente. Il en ira de même s'il s'agit de combler une lacune.

10.3 Les présentes conditions générales sont rédigées en allemand, en français, en italien et en anglais. En cas de divergences entre ces différentes versions, la version allemande fera foi.

10.4 Le droit suisse est applicable à titre exclusif. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue. Le for judiciaire exclusif et le lieu d'exécution est Berne (Suisse). Demeurent réservées les dispositions contraires impératives de la loi.

© Poste CH SA, décembre 2015