

# CONDITIONS GENERALES DE LA MARKETPLACE DE LA POSTE APPLICABLES AUX ACHETEURS

Version du 25 Janvier 2024

## SOMMAIRE

Article 1. Définitions .....	2
Article 2. Description du Service.....	2
Article 3. Fonctionnement de la Marketplace.....	2
Article 4. Rétractation.....	4
Article 5. Garantie.....	5
Article 6. Remboursement.....	5
Article 7. Rôles et responsabilités de La Poste .....	5
Article 8. Gestion des réclamations.....	6
Article 9. Saisine du médiateur de la consommation du groupe la Poste .....	6
Annexe 1 : Produits reconditionnés .....	6

## Préambule

La Poste SA a décidé de proposer une plateforme permettant de mettre en relation des Commerçants avec des Clients particuliers et professionnels (ci-après « la Marketplace »).

Siège social de La Poste SA : 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS

Capital social de La Poste SA : 5 857 785 892 euros

Numéro RCS : Paris B 356 000 000

Numéro REP emballages : FR210044\_01YWFH

L'objectif de la Marketplace est de permettre aux Clients particuliers et professionnels d'acheter des produits neufs ou reconditionnés proposés à des prix fermes par des partenaires Commerçants sélectionnés par La Poste.

La Poste n'est pas le vendeur des Produits commercialisés sur sa Marketplace. Les Produits sont vendus exclusivement par le Vendeur dont le nom figure sur la description des Produits. La vente des Produits s'effectuant entre le Vendeur et le Client, les Produits tiers ne seront ni repris ni échangés par La Poste.

La Marketplace est accessible gratuitement sans obligation d'achat à partir du site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

Les présentes conditions ont vocation à s'appliquer à toutes les ventes de Produits tiers proposés par des Vendeurs sur la Marketplace de La Poste.

## Article 1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule renvoient aux définitions contenues à l'article 1 « Définitions ».

**Produits reconditionnés** : désigne des produits non neufs, remis en état de fonctionnement et dont l'état peut varier. Les différents états des produits reconditionnés figurent en annexe 1.

**Marketplace La Poste** : Plateforme mettant en relation des Vendeurs et des Clients en vue de la vente de Produits tiers. Cette Marketplace est accessible depuis l'url suivante : <http://www.laposte.fr>

**Produit(s) tiers** : Bien(s) ou service(s) vendu(s) en ligne par les Vendeurs au profit des Clients sur la Marketplace La Poste.

**Service** : Service de mise en relation entre des Vendeurs et des Clients au travers de la Marketplace La Poste.

**Vendeur** : Professionnel proposant ses produits sur la Marketplace La Poste à des Clients.

## Article 2. Description du Service

La Marketplace La Poste est une plateforme technique permettant de mettre en relation des Clients et Vendeurs dans le cadre de la vente de Produits tiers.

La Marketplace La Poste n'est en aucun cas partie aux contrats de vente conclus entre les Vendeurs et les Clients, son rôle se limitant à la mise à disposition d'une solution technique.

## Article 3. Fonctionnement de la Marketplace

### 3.1. Disponibilité des Produits tiers

La disponibilité des Produits tiers est assumée par le Vendeur qui s'engage à gérer directement ses stocks. Si un Produit tiers venait à être définitivement indisponible après la commande, La Poste s'engage à rembourser le Client.

### 3.2. Modalité de passation des commandes et enregistrement des commandes

Le Client peut commander des Produits tiers sur la Marketplace, les produits présentés étant réputés être disponibles auprès des Vendeurs.

Les Vendeurs sont responsables de la description des caractéristiques des Produits tiers qu'ils proposent sur la Marketplace et de la qualification de l'état dans le cas de Produits reconditionnés au regard de la matrice figurant en annexe 1. La Poste ne sera en aucun cas responsable en cas de manquement du Vendeur dans la description des Produits tiers.

Le prix indiqué par le Vendeur et fixé par ce dernier est indiqué hors frais de port. Ces derniers, fixés par le Vendeur, seront précisés avant la validation de la commande.

Par ailleurs, Le Vendeur s'engage à calculer et inclure dans son prix, ou le cas échéant, dans la mesure du possible à informer le Client des éventuels droits de douanes et frais d'import ou export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes et liés au contrat de vente. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée à ce titre.

Avant de valider sa commande, le Client est tenu de vérifier le contenu de sa commande et avoir pris connaissance des conditions générales de vente et éventuellement de la politique en matière de retours propres au Vendeur. Ces documents sont accessibles depuis la page de la boutique du Vendeur.

En validant sa commande, le Client accepte les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions propres aux Produits tiers du Vendeur et reconnaît l'obligation de payer qu'elle induit.

La commande n'est définitivement validée que lorsque le paiement est effectué par le Client.

### **3.3. Gestion des commandes et facturation**

Le Vendeur s'engage à répondre aux commandes qui lui sont adressées au travers de la Marketplace dans un délai inférieur à 3 jours ouvrés. Le Client est informé par le Vendeur de la bonne prise en compte de sa commande.

Une facture sera remise au Client par le Vendeur pour chacun des Produits commandés. Cette facture sera adressée soit au format papier directement dans la commande soit par voie dématérialisée. Dans ce dernier cas, la facture est accessible depuis le compte du Client.

### **3.4. Paiement**

Les Clients peuvent régler leurs commandes de Produits tiers sur la Marketplace par carte bancaire.

Les moyens de paiements acceptés par la Marketplace sont les cartes de paiement Visa, MasterCard, CB.

En cas d'ajout ou de suppression de moyens de paiement, les documents contractuels seront modifiés et communiqués au Client, conformément aux dispositions prévues aux présentes.

Conformément à la réglementation en vigueur, les moyens de paiement acceptés sont également affichés sur la page de paiement de la Marketplace La Poste.

Le Paiement des commandes est encaissé par La Poste pour le compte des Vendeurs.

Une fois la commande validée et le paiement réalisé, un courriel de confirmation de commande sera adressé par La Poste au Client.

### **3.5. Expédition et livraison**

#### **3.5.1 - Expédition**

Le Vendeur s'engage suite à la commande passée par le Client :

- à confirmer la disponibilité des Produits tiers commandés et,
- à les expédier à l'adresse indiquée par le Client dans un délai maximal défini par le vendeur.

Le Vendeur confirmera au Client la bonne prise en charge de la commande au travers de la Marketplace.

En l'absence de confirmation faite par le Vendeur dans la Marketplace, La Poste pourra une fois le délai maximal d'expédition écoulé, annuler unilatéralement la commande et rembourser le Client du montant de cette dernière.

En tout état de cause, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l'annulation d'une commande du fait du retard d'expédition du Vendeur ou d'absence de notification de l'expédition dans la Marketplace.

### **3.5.2 - Livraison**

Le Client choisit le mode de livraison parmi ceux proposés par le Vendeur. Les délais de livraison sont indiqués par le Vendeur en fonction du mode de livraison choisi.

De même le Vendeur est seul responsable du conditionnement et de l'emballage des Produits tiers pour leur livraison afin notamment de s'assurer que les Produits ne soient pas endommagés lors du transport. La Poste ne saurait être responsable des choix faits par le Vendeur quant au mode d'expédition proposé ou à l'adéquation du conditionnement et de l'emballage.

### **3.6. Evaluation du Vendeur par les Clients**

La Marketplace pourra permettre aux Clients ayant passé commande auprès d'un Vendeur d'évaluer leur transaction ainsi que les Produits commandés en fonction de critères proposés par La Poste. Les Clients pourront être amenés à déposer éventuellement des commentaires qui pourront être publiés sur la Marketplace. La Poste n'exerce qu'un contrôle a posteriori des évaluations. Tout utilisateur de la Marketplace pourra notifier La Poste de toutes évaluations La Poste pourra supprimer toute évaluation non fondée ou abusive suite à cette notification dès lors qu'elle paraît justifiée. En tout état de cause, elle ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait des évaluations publiées par les Clients.

## **Article 4. Rétractation**

Le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours conformément aux dispositions de l'article L. 222-18 du code de la consommation. Le Vendeur s'engage notamment à ce titre à communiquer aux Clients une adresse de retour des Produits. Pour exercer son droit de rétractation le Client doit en faire la demande auprès du Vendeur depuis la Marketplace.

Une fois la prise en compte de sa demande prise en compte par le Vendeur. Il doit retourner les Produits tiers dans les conditions et selon les modalités qui lui ont été communiquées par le Vendeur. Le Vendeur dispose d'un délai de 14 jours pour rembourser le Client et pourra différer le remboursement à la condition de la bonne réception des Produits tiers concernés. Une fois que le Vendeur lui aura ordonné le remboursement du Client au titre du droit de rétraction, La Poste procédera au remboursement effectif du Client par le même canal que celui utilisé lors du paiement initial.

## Article 5. Garantie

### 5.1 Garanties légales

Conformément à l'article L217-4 du code de la consommation et à l'article 1641 et suivants du code civil, le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité et d'une garantie contre les vices cachés.

Il appartient au Client de consulter les Conditions Générales de Vente du Vendeur pour en connaître les modalités.

### 5.2 Garantie commerciale

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale proposée par le Vendeur. Il appartient au Client de consulter les Conditions Générales de Vente du Vendeur pour en connaître les modalités.

Les conditions de prise en charge au titre de la garantie sont de la seule responsabilité du Vendeur.

## Article 6. Remboursement

Le Vendeur choisit ou non d'octroyer le remboursement et le cas échéant prend ce remboursement à sa charge conformément au contrat entre lui et le Client. Le cas échéant, La Poste procède au remboursement et impute au Vendeur le montant correspondant en le déduisant des sommes perçues ou à percevoir par La Poste pour le compte du Vendeur.

En cas d'échec du remboursement monétique sur la carte du Client (carte périmée, opposée...), la Poste enverra un courrier électronique sera envoyé au Client pour lui demander de communiquer son nouveau numéro de carte de paiement.

## Article 7. Rôles et responsabilités de La Poste

Dans le cadre de la Marketplace, La Poste n'intervient que comme simple intermédiaire permettant de mettre en relation le Client et un Vendeur dans le cadre de l'achat d'un Produit tiers.

La Poste reste ainsi étrangère à la vente du Produits tiers et ne pourra dans ce cadre voir sa responsabilité engagée.

En application de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), la responsabilité de La Poste se saurait être engagée du fait des contenus publiés par les Vendeurs sur la Marketplace (tels que les descriptifs et les visuels de Produits...). La responsabilité de La Poste ne peut être engagée que si elle a manqué à rendre inaccessible des contenus manifestement illicites après en avoir été notifiée dans les conditions prévues par la LCEN.

## Article 8. Gestion des réclamations

Les réclamations des Clients sont prises directement en charge par le Vendeur qui s'engage à gérer la réclamation directement à partir de la Marketplace.

Dans le cas où le Vendeur et le Client ne parviendraient pas à atteindre une solution satisfaisante, La Poste, au regard des éléments portés à sa connaissance dans le cadre du traitement de la réclamation pourra prendre contact avec le Vendeur pour apporter une réponse à la réclamation du Client et / ou conduire une médiation entre le Vendeur et le Client.

## Article 9. Saisine du médiateur de la consommation du groupe la Poste

Les litiges non résolus peuvent faire l'objet d'une saisine du Médiateur de la Consommation du Groupe la Poste si la réponse du Service Client ne satisfait pas le Client ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation auprès du Service Clients de la Poste. La saisine peut être introduite au choix :

- sur le site internet du Médiateur <https://mediateur.groupelaposte.com/saisine>
- par courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur de la Consommation du Groupe La Poste, CP Y812, 5 rue du colonel Pierre AVIA, 75757 PARIS CEDEX 15

Les modalités complètes de saisine sont accessibles en cliquant ici : [Le Médiateur \(groupelaposte.com\)](https://mediateur.groupelaposte.com)

Le cas échéant, le Client peut recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges en utilisant le lien suivant : [Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)

## Annexe 1 : Produits reconditionnés

Le Vendeur peut proposer sur la Marketplace La Poste des produits reconditionnés.

Les produits reconditionnés ont été testés et reconditionnés. Ils sont fonctionnels, livrés à minima dans une boîte neutre avec ses accessoires nécessaires à son utilisation (tels qu'un chargeur et un câble USB compatibles, ...).

Les produits reconditionnés ont une garantie telle que définie par le Vendeur de ces produits.