

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SITE LA POSTE.FR ET DE L'APPLICATION MOBILE LA POSTE

Version du 29 janvier 2025

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES.....                 | 5  |
| ARTICLE 1. IDENTITE DE LA SOCIETE.....                  | 5  |
| ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT.....                        | 5  |
| ARTICLE 3. DEFINITIONS.....                             | 5  |
| ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION.....                | 6  |
| ARTICLE 5. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT.....              | 7  |
| ARTICLE 6. LIVRAISON.....                               | 9  |
| ARTICLE 7. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE.....      | 9  |
| ARTICLE 8. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....           | 10 |
| ARTICLE 9. COOKIES.....                                 | 10 |
| ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION.....                  | 10 |
| ARTICLE 11. DOUANE.....                                 | 11 |
| ARTICLE 12. GARANTIES LEGALES.....                      | 14 |
| ARTICLE 13. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....            | 14 |
| ARTICLE 14. RESPONSABILITE.....                         | 15 |
| ARTICLE 15. RESILIATION – MANQUEMENT.....               | 17 |
| ARTICLE 16. NON-RENONCIATION.....                       | 18 |
| ARTICLE 17. PERMANENCE.....                             | 18 |
| ARTICLE 18. NOTIFICATION.....                           | 18 |
| ARTICLE 19. CONVENTION DE PREUVE.....                   | 18 |
| ARTICLE 20. FORCE MAJEURE.....                          | 18 |
| ARTICLE 21. LOI APPLICABLE.....                         | 19 |
| CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES.....              | 19 |
| SECTION 1 – TIMBRES PERSONNALISES.....                  | 19 |
| ARTICLE 1. DEFINITIONS.....                             | 19 |
| ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE ET TYPES D'ENVOI..... | 19 |

|   |    |
|---|----|
| ARTICLE 3. PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT ....                              | 21 |
| 3.3 Dépôt des plis .....  | 23 |
| 3.4 Impression.....   | 23 |
| ARTICLE 5. RESPONSABILITE .....   | 25 |
| SECTION 2 - GAMME COURRIER.....   | 26 |
| SOUS-SECTION 1 - LA LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE<br>RECOMMANDEE INTERNATIONAL ..... | 26 |
| ARTICLE 1. DEFINITIONS .....  | 26 |
| ARTICLE 2. OBJET .....  | 27 |
| ARTICLE 3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE .....  | 27 |
| ARTICLE 4. CONTENU .....  | 29 |
| ARTICLE 5. CONDITIONS D'ADMISSION.....  | 29 |
| ARTICLE 6. PREPARATION ET CONDITIONS DE DEPOT.....  | 30 |
| ARTICLE 7. TARIFS.....  | 36 |
| ARTICLE 8. CONDITIONS DE DISTRIBUTION ET DELAIS.....  | 37 |
| ARTICLE 9. TABLEAU RECAPITULATIF .....  | 40 |
| Article 10. SERVICE DE SUIVI .....  | 41 |
| ARTICLE 11. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....  | 42 |
| ARTICLE 12. PRESCRIPTION DES ACTIONS EN RESPONSABILITE .....                                  | 43 |
| ARTICLE 13. RECLAMATIONS.....   | 43 |
| SOUS-SECTION 2 - E-LETTRE ROUGE .....   | 43 |
| ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE.....  | 43 |
| ARTICLE 2. RESPONSABILITE .....   | 45 |
| SOUS-SECTION 3 : LE TIMBRE NUMERIQUE .....  | 46 |
| ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ACHAT.....   | 46 |
| ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION.....   | 46 |
| ARTICLE 3 : CONDITIONS DE DEPOT ET D'ACHEMINEMENT.....  | 47 |
| ARTICLE 4 : CONTREFAÇON, FALSIFICATION DU TIMBRE NUMERIQUE ET<br>UTILISATION NON VALIDE ..... | 47 |
| ARTICLE 5 : RESPONSABILITE .....  | 47 |
| SOUS-SECTION 4 - LA LETTRE RECOMMANDEE EN LIGNE – LREL.....                                   | 47 |
| ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE.....  | 48 |
| ARTICLE 2. RESPONSABILITE .....   | 49 |
| ARTICLE 3. TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES<br>.....                     | 50 |
| SOUS-SECTION 4 – LETTRE SERVICES PLUS .....   | 50 |
| ARTICLE 1. DEFINITIONS .....  | 50 |
| ARTICLE 2. OBJET ET CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....   | 50 |

|  |    |
|--|----|
| ARTICLE 3. PRIX .....  | 51 |
| ARTICLE 4. ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION .....   | 51 |
| ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT.....  | 52 |
| ARTICLE 6. ACCES A L'OFFRE .....   | 52 |
| ARTICLE 7. LE DEPOT D'UN PRODUIT DE LA GAMME COURRIER LETTRE<br>SERVICES PLUS .....                    | 53 |
| ARTICLE 8. EXECUTION DE LA PRESTATION .....  | 55 |
| ARTICLE 9. RESPONSABILITE .....  | 58 |
| SOUS-SECTION 5 -ABONNEMENT MOBILITE, REEXPEDITION, GARDE .....   | 58 |
| ARTICLE 1. ABONNEMENT MOBILITE .....   | 58 |
| ARTICLE 2. LA REEXPEDITION .....   | 60 |
| ARTICLE 3. LA GARDE DU COURRIER.....   | 69 |
| SECTION 3 - VALEUR DECLAREE .....  | 71 |
| SECTION 4 - GAMME COLIS.....   | 71 |
| SOUS-SECTION 1 - DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES COLISSIMO<br>GRAND PUBLIC .....                      | 71 |
| ARTICLE 1. DEFINITIONS .....   | 71 |
| ARTICLE 2. RESPONSABILITE .....  | 71 |
| ARTICLE 3. SUIVI.....  | 72 |
| SOUS-SECTION 2 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO FRANCE AVEC<br>DISTRIBUTION SANS SIGNATURE .....   | 72 |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 73 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 76 |
| ARTICLE 3. SUIVI.....  | 78 |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 78 |
| ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 79 |
| SOUS-SECTION 3 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO FRANCE AVEC<br>DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE ..... | 79 |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 79 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 82 |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 84 |
| ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 84 |
| 4.1 En cas de retard .....   | 84 |
| 4.2 En cas de perte ou en cas d'avarie .....   | 85 |
| 4.3 Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée.....                           | 85 |
| SOUS-SECTION 4 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO OUTRE MER...                                       | 85 |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 86 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 88 |

|  |     |
|--|-----|
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 90  |
| ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES .....   | 90  |
| ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 90  |
| SOUS-SECTION 5 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO INTERNATIONAL .....                                | 91  |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 91  |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 94  |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 96  |
| ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES .....   | 97  |
| ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 97  |
| SOUS-SECTION 6 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO .....                         | 98  |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 98  |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 100 |
| ARTICLE 3. CONTENU .....   | 101 |
| ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 101 |
| SOUS-SECTION 7 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO PRÊT-A-ENVOYER FRANCE .....                        | 102 |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 102 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 103 |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 104 |
| ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 104 |
| SOUS-SECTION 8 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO PRÊT-A-ENVOYER UNION EUROPEENNE (UE) ET MONDE..... | 105 |
| ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....  | 105 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 106 |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....  | 108 |
| ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES .....   | 109 |
| ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 109 |
| SOUS-SECTION 9 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES PRÊT-A-ENVOYER OUTRE-MER.....                                | 110 |
| ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....  | 110 |
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....   | 110 |
| ARTICLE 5. CONTENU DES ENVOIS .....  | 111 |
| ARTICLE 6. FORMALITES DOUANIERES .....   | 112 |
| ARTICLE 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....   | 112 |
| SOUS-SECTION 10 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO ECO OUTRE-MER.....                                | 112 |
| ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....  | 112 |

|  |     |
|--|-----|
| ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....     | 115 |
| ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS .....        | 116 |
| ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES .....     | 117 |
| ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE..... | 117 |
| ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION..... | 118 |

## CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES

### ARTICLE 1. IDENTITE DE LA SOCIETE

La Poste est une société anonyme au capital social de 5 857 785 892 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 356 000 000.

Siège social : 9 rue du colonel Pierre Avia, 75015 paris

Numéro de TVA intracommunautaire : FR39 356 000 000.

Identifiant unique de La Poste au titre de la REP Emballages ménagers et Papiers

Graphiques : FR210044\_01YWFH.

### ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Spécifiques du Site et/ou l'Application mobile, ont pour objet de définir les relations contractuelles entre le Client du Site et/ou l'Application mobile et La Poste.

Elles viennent en complément des Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste accessibles depuis l'adresse : <https://www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente>.

Elles s'appliquent aux Produits et Services en Ligne proposés sur le Site et/ou l'Application mobile.

L'ensemble de ces documents compose le Contrat. En cas de contradiction entre ces documents, les dispositions du Site et/ou l'Application mobile priment.

Le Contrat s'applique à tout achat réalisé sur le Site et/ou sur l'Application mobile de la Poste et au paiement en ligne des droits de douane et taxes (TVA, frais de dédouanement, octroi de mer) afférents aux envois import.

L'acceptation du Contrat est un préalable indispensable et obligatoire. Elle résulte pour le Client, d'un clic sur la case correspondant à l'acceptation des conditions contractuelles lors de l'achat d'un Produit ou Service sur le Site et/ou l'Application mobile ou lors du paiement en ligne des droits de douane et taxes.

### ARTICLE 3. DEFINITIONS

« **Adresse de courrier électronique** » : désigne l'adresse de courrier électronique servant d'identifiant au Compte La Poste du Client lors de la phase de création d'un Compte sur le Site et/ou l'Application mobile et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique de confirmation d'Inscription et toute notification ultérieure (alerte, avis de réception, ...).

« **Application mobile** » : désigne l'application mobile de la Poste éditée et exploitée par La Poste, permettant aux Clients d'acheter en ligne des Produits et Services-

« **Articles** » : désigne les Services et les Produits commercialisés sur le Site et/ou sur l'Application mobile.

« **Client** » : désigne toute personne physique qui procède sur le Site et/ou l'Application mobile à un achat ou qui effectue un paiement en ligne des droits de douane et taxes afférents aux envois import.

« **Compte** » : désigne le Compte La Poste ouvert par un Client, permettant à ce dernier de s'identifier (en saisissant son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe), de bénéficier d'un Espace client et de souscrire aux différents services du Site et/ou de l'Application mobile. Ce compte désigne l'Identifiant, le Mot de passe et l'ensemble des données personnelles et des préférences du Client.

« **Espace Client** » : désigne l'espace personnel en ligne réservé au Client lui permettant de gérer ses données personnelles, ses préférences et consulter le suivi des commandes, depuis le Site et/ou l'Application mobile.

« **Identifiant** » : désigne l'Adresse de courrier électronique choisie par le Client pour s'identifier sur le Site et/ou l'Application mobile et y accéder.

« **Identification** » : désigne la procédure permettant au Client de s'identifier de manière unique.

« **Identité Numérique (IN)** » : désigne les informations qui identifient un internaute, vérifiées par La Poste lorsqu'il s'agit de l'Identité Numérique de La Poste ou par des tiers lorsque l'Identité Numérique est délivrée par une société tierce. Dans ce dernier cas, elle doit être compatible avec le service en cours de validité.

« **Mot de passe** » : désigne le code confidentiel donné par le Client qui associé à un Identifiant lui permet d'accéder à son compte. Il s'agit d'une suite de caractères renseignée par le Client, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel. Il est composé de huit (8) caractères minimum dont au moins une lettre et un chiffre.

« **Produits** » : désigne tous les produits physiques qui peuvent être commandés sur le Site et/ou l'Application mobile.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services commercialisés sur le Site et/ou l'Application mobile.

« **Signature électronique** » : désigne un procédé fiable d'identification permettant de garantir l'authenticité d'un document électronique et l'identité des signataires (article 1367 du Code Civil).

« **Site** » : désigne le site Internet édité et exploité par La Poste, accessible notamment depuis l'adresse : <https://www.laposte.fr> et permettant aux Clients d'acheter en ligne de souscrire à des Produits et Services-et de payer en ligne les droits de douane et taxes afférents aux envois import.

« **Timbre Numérique** » : désigne la solution d'affranchissement digitale de La Poste présentée sous la forme d'un code alphanumérique généré par La Poste que l'Expéditeur appose sur son pli en vue de son acheminement vers le Destinataire.

## **ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION**

### **4.1. Accès au Site et/ou à l'Application mobile et Disponibilités**

Hors les cas de force majeure visés à l'article 19 des présentes, La Poste assure, dans le cadre d'une obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité au Site et/ou à l'Application mobile, 24/24 heures et 7/7 jours.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site et/ou de l'Application mobile en vue de l'achat d'Articles, sont et restent à la charge du Client.

Tout Client s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site et/ou de l'Application mobile de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Site et/ou de l'Application mobile et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses partenaires.

Tout Client reconnaît connaître et comprendre Internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

## **4.2 Création du compte**

L'achat sur le Site et/ou l'Application mobile nécessite de disposer au préalable d'un Compte La Poste dénommé « Mon Compte ». S'il ne dispose pas d'un Compte La Poste, le Client sera amené à en créer un lors de sa première commande. Les conditions applicables à Mon Compte sont soumises à l'acceptation préalable du Client et sont disponibles à l'adresse suivante : <https://moncompte.laposte.fr/moncompte-auth/auth/resources/7nue5/login/moncompte/cgu.html>.

Toutefois pour certains produits postaux, le Client dispose de la faculté de les commander sur le Site et/ou l'Application mobile sans créer de compte.

## **4.3 Cas particuliers de souscription**

### **4.3.1 Souscription pour un majeur protégé**

Lorsque la souscription d'un service concerne un majeur protégé, seule la personne désignée par le juge des tutelles pourra souscrire le contrat pour le compte du majeur protégé. Le désigné par le juge des tutelles souscrivant à un service pour le compte d'un majeur protégé garantit à La Poste qu'il est en possession de la décision du juge attestant de sa désignation.

### **4.3.2 Souscription pour les enfants en cas de divorce**

En cas de divorce, la personne justifiant de l'autorité parentale sur ses enfants mineurs peut commander et souscrire des Services en leur nom. Il appartient à la personne qui conteste une commande de justifier de son droit à agir sur présentation d'une décision du juge aux affaires familiales (ou à défaut un accord écrit signé des deux parents ayant l'autorité parentale).

Dans le cas de la réexpédition du courrier, il convient de préciser l'adresse à laquelle les enfants concernés peuvent recevoir leur courrier.

En cas de contestation justifiée auprès de La Poste, le Service faisant l'objet du contrat est interrompu sans remboursement des sommes préalablement versées. Cette interruption est notifiée par courrier recommandé au souscripteur du service.

### **4.3.3 Souscription pour les ayants droit en cas de décès**

Le Client garantit La Poste qu'il est en possession des pièces administratives établissant sa qualité d'héritier (certificat de décès du défunt ainsi que le livret de famille du défunt si celui-ci permet de prouver la qualité d'héritier ou à défaut un acte notarié, sa propre pièce d'identité), ainsi que, en cas de pluralité des héritiers, une procuration collective notariée comportant leurs signatures déléguant les pouvoirs nécessaires au Client.

A défaut de procuration collective notariée, la demande peut être formulée sur papier libre ou sur un formulaire postal, avec signatures déléguant les pouvoirs nécessaires au souscripteur.

### **4.3.4. Engagement sur l'honneur**

Dans les cas particuliers de souscription, le Client déclare sur l'honneur qu'il est en droit de procéder à la souscription du service pour le compte d'autrui. Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait d'une fausse déclaration sur l'honneur de la part du Client lors de sa souscription au Service. Cette garantie couvre toute somme que La Poste serait tenue de verser aux tiers dans le cadre de toute action.

## **ARTICLE 5. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT**

### **5.1 Commande**

Le montant maximum d'un panier d'achat est de dix mille euros toutes taxes comprises (10 000 € TTC).

Si le Client souhaite effectuer un achat sur le Site et/ou l'Application mobile, il doit effectuer sa sélection et ajouter ses Articles au panier.

Une fois les Articles sélectionnés, le Client peut confirmer le contenu de son panier et finaliser la commande. La commande ne sera enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande.

Le consentement du Client est validé, conformément au procédé du double clic, par le clic de confirmation de commande.

A ce stade, le Client est redirigé vers une page l'invitant à saisir ses coordonnées et ses options de livraisons (avec les frais de livraison concernés). Afin de régler sa commande, le Client choisit son mode de paiement. Il s'en suit une obligation de paiement,

Dès que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche. Cette page contient le récapitulatif de la commande.

En parallèle, un courrier électronique de confirmation de la commande est envoyé au Client sur son Adresse de courrier électronique. Le Client peut suivre l'état de sa commande via son Espace Client.

La Poste se réserve la faculté de bloquer une commande, notamment en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée. (Compromission des identifiants, etc.) dans les conditions prévues à l'article 15 « Résiliation - manquement » des présentes conditions.

Les factures électroniques sont mises à disposition du Client au format PDF dans son Espace Client. Pour plus d'informations sur les factures électroniques le Client peut consulter la rubrique « Aide en ligne » accessible sur le Site et/ou l'Application mobile

## 5.2 Prix

Les prix des Articles sont disponibles sur le Site et/ou l'Application mobile. Ils sont indiqués en Euros. Les prix sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

La Poste se réserve également la possibilité de proposer des tarifs préférentiels. Ces avantages seront présentés sur le Site et/ou l'Application mobile ou communiqués aux Clients par tout autre moyen. Ces avantages et offres préférentielles peuvent être soumis à des conditions de validité.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande. Ils s'entendent hors taxes pour les produits soumis à TVA et Net pour les produits non soumis à TVA. Le taux de TVA applicable sera celui en vigueur lors de la validation de la commande et indiqué au Client lors de la commande.

Ne sont pas compris dans les prix affichés des Articles, les frais de traitement, les frais de livraison (variant selon le mode de livraison et la destination géographique).

Certains Articles sont soumis à des restrictions territoriales de livraison, spécifiées chapitre I des présentes ou dans les conditions spécifiques au Produit.

Le montant total dû par le Client est indiqué à chaque étape du tunnel d'achat dans son récapitulatif panier ainsi que sur la page de confirmation de la commande.

## 5.3 Les modalités de paiement

Les moyens de paiement proposés sur le Site et/ou sur l'Application mobile sont les suivants : la Carte Bancaire Paypal.

La Poste se réserve le droit de compléter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis, les moyens de paiement indiqués ci-dessous.

### 5.3.1 La carte bancaire

La carte bancaire peut être utilisée pour payer toute transaction quel que soit le montant et dans la limite de dix mille euros toutes taxes comprises (10 000 € TTC) La liste des cartes bancaires acceptées figure sur le Site et/ou l'Application mobile. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour tout paiement par CB, le Client garantit être titulaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. Toute utilisation frauduleuse d'une CB donnerait lieu à la suspension du Compte dans les conditions détaillées à l'article 15 « Résiliation- manquement » des présentes.



Certains dispositifs de sécurité peuvent être mis en œuvre pour sécuriser le paiement des Articles comme par exemple la technologie dite du « 3DSecure ». Ce processus de paiement sécurisé sera mis en œuvre dans certains cas dépendants par exemple du montant du paiement.

L'option ONE Click offre au Client la possibilité d'enregistrer ses coordonnées bancaires et de pouvoir les réutiliser sans avoir à les ressaisir à chaque paiement.

### **5.3.2 Paypal**

Pour régler sa commande par Paypal, le Client sélectionnera ce mode de paiement sur la page dédiée. Il sera alors redirigé vers un espace sécurisé afin de se connecter à son compte Paypal et valider le paiement de sa commande en cours.

### **5.3.3 Apple pay**

Apple pay peut être utilisée avec les appareils Apple commercialisés depuis 2014 (**iPhone, Mac, iPad**) sur le site laposte.fr

- Pour les téléphones et les tablettes de la marque Apple équipés de l'IOS16 commercialisés depuis 2022, l'utilisation d'Apple pay est possible sur tous les navigateurs.

- Pour les téléphones de la marque Apple non équipés de l'IOS16 commercialisés avant 2022, l'utilisation d'Apple pay n'est possible qu'avec le navigateur Safari.

- Pour les ordinateurs, les tablettes et les téléphones qui ne sont pas de la marque Apple, il suffit de scanner un code QR avec un iPhone ou un iPad sous iOS 18 pour finaliser le paiement. L'utilisation d'Apple pay sera déployée prochainement pour l'application mobile de la Poste.

### **5.3.4 Incident de Paiement**

En cas de rejet de paiement ou d'annulation du prélèvement déjà effectué, seront appliqués de plein droit des pénalités de retard dont le montant est calculé sur la somme restant à payer à compter du lendemain de la date d'échéance du paiement (y compris en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué) et jusqu'au jour où le paiement sera effectif. Le taux appliqué est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10%.

## **ARTICLE 6. LIVRAISON**

La Poste propose au Client différents modes de livraison.

Les conditions de livraison, notamment les coûts et délais, diffèrent en fonction du mode de livraison choisi par le Client.

Le montant total des frais de livraison des Produits ainsi que les délais de livraison sont indiqués au Client lors de la passation de la commande.

Les délais de livraison correspondent, pour les Produits, au délai de traitement et d'acheminement de la commande sous réserve de certaines dispositions spécifiques à certains produits.

## **ARTICLE 7. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **7.1 Le Site et/ou l'Application mobile et les Articles**

Le Site et/ou l'Application mobile, et les Articles sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

Le Client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou l'Application mobile et/ou des Articles sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données tirées ou copiées ou faites à partir du contenu du Site et/ou l'Application mobile et/ou des Articles, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

## 7.2 Les marques

La Poste et/ou le Client sont et resteront propriétaires, chacun pour ce qui les concerne, de leurs signes distinctifs, notamment marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## ARTICLE 8. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Tout Client peut être amené à fournir des données à caractère personnel le concernant en particulier lors de son Inscription et ce, notamment, pour utiliser le Site et/ou l'Application mobile et/ ou acheter des Articles. Pour toute information sur les finalités des traitements de données personnelles, les bases légales, la durée de conservation des données ainsi que l'exercice de droits des Clients, se reporter au lien suivant [Données personnelles et cookies \(laposte.fr\)](https://www.laposte.fr/Donnees-personnelles-et-cookies)

## ARTICLE 9. COOKIES

Afin de faciliter et d'améliorer votre navigation et proposer des contenus adaptés, La Poste utilise des cookies. Pour plus d'informations, la Poste vous invite à consulter sa [Politique sur les cookies \(laposte.fr\)](https://www.laposte.fr/Politique-sur-les-cookies).

## ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION

### 10.1 Champ d'application

Conformément à l'article L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires pour les Produits et Services vendus sur le Site et/ou l'Application mobile, sauf exception mentionnée sur les fiches de renseignement de ceux-ci. Ce délai de rétractation commence à courir :

- 14 jours à compter de la réception du Produit
- 14 jours à compter de la validation de la commande pour les Services.

### 10.2 Exclusions du droit de rétractation

Conformément à l'article L221-8°12 du Code de la Consommation, aucun droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- Les envois Colissimo (service de transport de biens).
- L'achat de tout bien physique personnalisé (Ex :, MTEL, étiquettes d'affranchissements personnalisés...).

Leur remboursement peut être demandé dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

### 10.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation :

- Soit en contactant le service client au numéro de téléphone suivant : 09 69 399 111 (notre Service Client est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 21h00 et le samedi de 8h30 à 18h00 (hors jours fériés), au tarif d'une communication normale (service gratuit + prix appel) ;
- Soit en contactant le service client via le Site et/ou l'Application mobile - pour les commandes de timbres ou emballages, depuis le formulaire de rétractation présent dans le détail de la commande de l'espace Client (tout retour effectué sans le formulaire de rétractation ou sans un écrit dénué d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter ne sera pas accepté)  
- pour les autres achats éligibles à la rétractation, depuis le bouton « nous contacter » présent dans le détail de la commande de l'espace Client

- Soit en renvoyant par courrier le formulaire de rétractation figurant en annexe 1 des présentes dispositions complété et signé à l'adresse suivante : Service Clients 99999 La Poste ;
  - Soit en renvoyant un écrit sur papier libre exprimant la volonté de se rétracter
- Pour tout exercice du droit de rétractation, la Poste adressera un accusé de réception de la demande de rétractation pour les Articles ainsi que les modalités de retour des Produits.

#### 10.4 Remboursement

En cas de rétractation de la commande la Poste remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi un autre mode de livraison que le mode de livraison standard proposé par la Poste au plus tard (14) quatorze jours calendaires à compter de la réception par la Poste des Produits ayant fait l'objet de la réception de la commande.

La Poste effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais. Il appartiendra au Client de retourner les Produits ayant fait l'objet de son droit de rétractation dans les conditions qui lui auront été précisées par La Poste.

En application de l'article L 221-25 du code de la Consommation, si le Client souhaite que l'exécution du Service commence avant la fin du délai de quatorze (14) jours calendaires (Ex : Réexpédition, Garde du courrier, Abonnement Mobilité et Pack Déménagement), La Poste recueille sa demande expresse par tout moyen. Le Client qui a exercé son droit de rétractation pour un service en cours d'exécution, avant la fin du délai de rétractation se verra rembourser du montant correspondant au service non fourni ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

#### ARTICLE 11. DOUANE

Lorsque La Poste est chargée de livrer à un destinataire situé en France ou dans les départements et régions d'outre-mer (ci-après les "**DROM**"), un envoi contenant des marchandises et constituant une importation, elle est tenue de procéder au dédouanement postal desdites marchandises préalablement à la livraison. Dans ce cadre, elle :

- effectue le dédouanement, pour le compte du destinataire ;
- règle les droits de douane et les taxes éventuelles aux Douanes pour le compte du destinataire, lorsqu'ils sont dus ;
- recouvre ces droits et taxes auprès du destinataire avant de le livrer ;
- perçoit également auprès de ce dernier, des frais de dédouanement.

Le présent article a pour objet d'informer le destinataire des modalités du règlement en ligne, proposé à compter du 1er juillet 2021 sur le Site et/ou l'Application mobile, des droits de douane et taxes afférents aux envois import et des frais de dédouanement, ci-après désignés ensemble « **les droits et taxes** ».

#### 11.1 Définitions

Les droits de douane et taxes incluent :

- Les Droits de douane qui sont calculés sur la base de la nature de la marchandise, de la valeur en douane et du pays d'origine.
- La TVA à l'importation qui est calculée sur la valeur en douane de la marchandise, droits de douane inclus. Les taux varient en fonction de la nature de la marchandise. Pour les envois importés en France dans le cadre d'une vente à distance d'une valeur

ne dépassant pas 150€, le taux de TVA normal sera appliqué, quelle que soit la nature de la marchandise importée, conformément aux dispositions légales en vigueur.

- L'octroi de Mer et l'octroi de Mer Régional sont des taxes applicables à la plupart des produits importés dans les DROM. Elles sont calculées sur base de la valeur en douane.

Les frais de dédouanement rémunèrent la prestation de dédouanement réalisée par La Poste. Cette dernière consiste en (I) le dédouanement de la marchandise importée sur le territoire français, (II) au paiement par avance de la TVA et des droits et taxes à l'administration douanière, et (III) au recouvrement desdits droits et taxes auprès du destinataire. Les frais de dédouanement sont majorés de la TVA au taux légal en vigueur. Le montant des frais de dédouanement est moins élevé quand le destinataire procède au paiement des droits et taxes en ligne. Les montants des frais de dédouanement peuvent être consultés ici <https://www.laposte.fr/produits/article/tarifs-consulter-le-catalogue-integral>.

Le justificatif de paiement des droits et taxes désigne le document fourni par La Poste au destinataire à l'issue du paiement des droits et taxes. Il est automatiquement envoyé au destinataire par courrier électronique ("email") à l'issue du paiement en ligne. Il est téléchargeable sur le Site (<https://laposte.fr/justificatif-droits-taxes>), pendant une durée maximale de 3 ans après le paiement, lorsque le paiement est effectué en ligne, auprès du facteur ou en point de contact postal.

Le E-ticket de paiement est l'information transmise par email au destinataire décrivant les éléments justifiant de la transaction bancaire réalisée, lorsque le paiement des droits et taxes est effectué en ligne.

### **11.2 Accès au règlement en ligne des droits et taxes**

Le destinataire peut procéder au règlement en ligne des droits et taxes à partir de la notification qu'il reçoit de la part de La Poste par sms ou par email, et ce jusqu'à la veille du jour de livraison. Le sms ou l'email contiennent le lien qui lui permet d'accéder au paiement en ligne des droits et taxes sur le Site mais il peut également se rendre directement sur ce dernier. Un lien est également mis à sa disposition sur la page de modification en ligne de la date de livraison de l'envoi et sur la page de suivi de la livraison.

Si le destinataire est absent ou n'a pas l'appoint lors du passage facteur, un avis de passage est déposé dans sa boîte aux lettres. Dès lors que l'avis de passage est déposé, le paiement des droits et taxes est à nouveau disponible en ligne sur le Site jusqu'à 23h59 le jour de la date du dépôt de l'avis de passage.

### **11.3 Informations nécessaires à fournir par le destinataire**

Lorsque le destinataire arrive sur la page de paiement en ligne, il lui est demandé d'inscrire le numéro d'envoi ou d'avis de passage ainsi qu'une adresse de courrier électronique. Le numéro de l'envoi permet de faire le lien avec la déclaration en douane établie à l'importation par La Poste. L'adresse du courrier électronique du Client permet l'envoi du justificatif de paiement et du E-ticket de paiement.

Le justificatif de paiement est à conserver pour toute réclamation ou demande éventuelle auprès de La Poste. Ce justificatif n'a pas de valeur auprès de la Douane pour laquelle seule la Déclaration en douane établie par La Poste fait foi.

#### **11.4 Informations fournies par la Poste**

Les informations suivantes figurent sur la déclaration en douane et sont nécessaires à la prestation de dédouanement et au recouvrement des droits et taxes associés. Elles sont reportées par La Poste sur la page de paiement en ligne :

- Le numéro de l'envoi et le nombre de paquets qui lui sont rattachés
- Le pays d'origine
- L'intitulé et le montant des droits et taxes
- Le nom et le prénom du destinataire
- L'adresse de livraison
- La valeur de la marchandise
- Les frais de transport

#### **11.5 Moyens de paiement en ligne**

Le destinataire peut payer par carte bancaire, conformément à l'article 4.3.1 des dispositions communes ci-dessus.

#### **11.6 Refus de la livraison**

Le destinataire peut refuser la livraison de l'envoi, soit en ligne en cliquant sur le bouton correspondant, soit lors du passage du facteur. Le refus de la livraison entraîne le retour de l'envoi à l'expéditeur.

#### **11.7 Livraison**

Si les droits et taxes ont été payés en ligne, le facteur livre l'envoi au destinataire de façon classique.

Si les droits et taxes n'ont pas été payés en ligne, le facteur ou le bureau de poste si l'envoi est déposé en instance, ne remettra l'envoi au destinataire que si ce dernier procède à leur règlement au moment de la livraison.

#### **11.8 Remboursement des droits et taxes**

Lorsque La Poste a effectué le dédouanement pour le compte du destinataire, ce dernier peut dans certains cas demander le remboursement de tout ou partie des droits et taxes, notamment lorsque l'envoi est retourné à l'expéditeur situé hors Union Européenne ou dans un DOM.

Le destinataire doit contacter le Service Clients de La Poste au 3631 (service gratuit + prix d'un appel) s'il est un particulier ou au 3634 (service gratuit + prix d'un appel) s'il est un professionnel ou sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr). Le destinataire doit communiquer l'ensemble des justificatifs requis par les douanes (informations disponibles sur le site officiel des douanes : [www.douanes.gouv.fr](http://www.douanes.gouv.fr)) impérativement dans un délai maximum 90 jours à compter de la date de déclaration en douanes figurant sur le justificatif de paiement.

La Poste s'engage à communiquer ces éléments aux douanes dans les meilleurs délais. Elle ne saurait être tenue pour responsable du délai d'instruction du dossier par les douanes et de la décision finale qui sera rendue.

Pour les achats effectués dans le cadre d'une vente à distance faisant l'objet d'un droit de rétractation légal ou d'un retour selon les conditions contractuelles du vendeur en ligne, il est recommandé au destinataire souhaitant retourner la marchandise de la renvoyer à l'expéditeur dans les plus brefs délais. Les frais de retour de l'envoi à l'expéditeur sont à la charge du destinataire, sauf s'il en a convenu autrement avec le vendeur en ligne.

## **ARTICLE 12. GARANTIES LEGALES**

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité prévue par les articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et suivants du Code Civil pour toute commande de produits et services commandés sur le Site et/ou l'Application mobile.

### **12.1 Garantie légale de conformité**

Le Client dispose d'un délai de deux ans pour invoquer la garantie légale de conformité à compter de la livraison du produit, sans qu'il n'ait besoin de rapporter la preuve de l'existence du défaut avant la livraison

Conformément à l'article L217-9 du Code de la consommation, le Client pourra choisir entre :

- le remplacement du produit par un produit identique ou de qualité et de prix équivalent, en fonction des stocks disponibles ;
- la réparation du produit.

Dans l'hypothèse où aucune de ces deux options ne pourra être mise en œuvre dans les 30 jours après la demande du Client, celui recevra le remboursement intégral contre le retour du produit aux frais de La Poste.

### **12.2 Garantie légale des vices cachés**

Le Client dispose d'un délai de deux ans pour invoquer la garantie légale contre les vices cachés à compter de la découverte du défaut et dans la limite de 5 ans à compter de la livraison du produit. Le Client devra apporter la preuve que le défaut existait avant la livraison du produit et qu'il n'était pas visible au moment de la livraison.

En cas d'existence confirmée d'un vice caché, le Client aura le choix entre :

- le remboursement de la totalité du prix du produit retourné ;
- le remboursement d'une partie du prix du produit en cas de conservation du produit par le Client.

## **ARTICLE 13. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

### **13.1 Service client**

Divers canaux sont mis à disposition du Client sur le Site et/ou l'Application mobile afin qu'il puisse adresser sa réclamation à La Poste ou obtenir des renseignements :

- Un assistant relationnel accessible en haut de la page internet en cliquant sur l'onglet « aide »
- Une rubrique « Aide en ligne » sur le Site et/ou l'Application mobile via le lien suivant : <https://aide.laposte.fr/>

Un formulaire de contact en ligne accessible via le lien suivant : <https://aide.laposte.fr/email>

- Une adresse postale : Service Client - 99 999 La Poste Cedex,
- Deux numéros d'appel : 3631 (service gratuit+ prix appel) ou 09 69 399 111 (service gratuit + prix appel)

Le Client est informé qu'il dispose d'un délai d'un an pour formuler sa réclamation concernant les envois de courriers et de six mois pour les envois internationaux et à destination des COM (« Collectivités d'Outre-Mer » conformément à l'article 6.1.2 des CGV courrier-colis.

### **13.2 Instance recours**

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale :

- en l'adressant à l'adresse mail suivante ou en appelant le 3631 (service gratuit + prix appel) : [instance-recours.laposte@laposte.fr](mailto:instance-recours.laposte@laposte.fr) si son recours concerne un courrier, [srecours.clp@laposte.fr](mailto:srecours.clp@laposte.fr) si son recours concerne un colis.

- Par courrier à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 La POSTE

Le recours doit mentionner la référence de dossier figurant dans la réponse à la réclamation initiale.

Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste.

### **13.3 Le Médiateur**

Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de son recours auprès de cette instance, de saisir le Médiateur de la consommation du groupe La Poste, entité indépendante, compétente pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. Sans lien hiérarchique ni fonctionnel avec les sociétés du Groupe La Poste, le Médiateur de la consommation ne traite donc pas des réclamations mais des demandes de médiation.

Le processus de médiation est gratuit.

Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, mandataire légal, tuteur ...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi.

En l'absence d'accord entre les parties, le Médiateur de la consommation émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture du processus de médiation par ses services, conformément à l'article R 612-5 du code de la consommation, une proposition de solution que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Ce délai peut être prolongé à tout moment en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation. La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus à l'article 5.3 des Conditions de vente Courrier-Colis à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture du processus de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de la proposition de solution formulée par le Médiateur.

La médiation est soumise au principe de confidentialité, conformément aux dispositions de l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative.

La saisine peut être effectuée :

- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste :  
<https://mediateur.groupelaposte.com>

- soit 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

## **ARTICLE 14. RESPONSABILITE**

### **14.1 Le Responsabilité de la Poste**

#### **Concernant le Site et/ou l'Application mobile**

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou l'Application mobile et/ou des Articles à répondre à des attentes ou besoins particuliers du Client. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site et/ou l'Application mobile ou des Articles.

La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont connectés. La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au Site et/ou l'Application mobile d'indisponibilité totale ou partielle du Site et/ou l'Application mobile résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de l'accès internet du Client. La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire tout ou partie du Site et/ou l'Application mobile pour des raisons liées à la sécurité du Site et/ou l'Application mobile ou du Client ou à un manquement du Client à l'une de ses obligations prévues dans les présentes.

La Poste n'est pas considérée comme responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers de l'Identifiant et du Mot de passe du Client qui sont confidentiels.

- **Concernant les commandes d'Articles**

La Poste est uniquement responsable des dommages directs résultant de ses propres manquements. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices tels que : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, perte de programmes informatiques subis par le Client, lesquels préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect.

La Poste ne sera pas responsable et ne sera pas réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de ses obligations lorsque celles-ci résultent d'un cas de force majeure. Dans ce cas, La Poste informera le Client et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation dans les conditions prévues à l'article « Force Majeure ».

En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution de ses obligations, cette dernière rembourse la somme versée par le Client au titre de la fourniture des Articles par La Poste à l'exclusion de toute autre indemnité.

## **14.2 Responsabilité du Client**

Le Client est seul responsable :

- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter au Site et/ou l'Application mobile et acheter les Articles ;
- de l'usage qu'il fait des Articles, étant entendu que cet usage doit être conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

Le Client garantit La Poste contre toute réclamation ou action, de tiers qui invoquerait une violation de ses droits, à la suite de l'utilisation du Site et/ou de l'Application mobile faite par le Client.

Le Client reconnaît que toute utilisation du Site et/ou l'Application mobile et/ou des Articles, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'Identification est présumée faite par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire.

Le Client s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site et/ou l'Application mobile sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un Site et/ou l'Application mobile dérivant de tout ou partie du présent Site et/ou de l'Application mobile.

Le Client s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou l'Application mobile et/ou des Articles, et ce, dès qu'il en a connaissance.



Toutefois, à l'occasion d'une alerte de sécurité (contrôle anti-virus, etc.), d'une demande d'une autorité (administrative, judiciaire, etc.), d'une alerte émanant d'un autre utilisateur ou Client, d'un manquement prévu à l'article 14, la Poste se réserve le droit le cas échéant :

- de suspendre et / ou supprimer l'accès au Compte ne respectant pas les règles fixées aux présentes ;
- d'appliquer les stipulations de l'article 15 « résiliation manquement »

## **ARTICLE 15. RESILIATION – MANQUEMENT**

### **15.1 Résiliation de service ou annulation de commande d'articles à l'initiative du Client**

Les conditions propres à la résiliation de Service ou annulation de commande d'Articles à l'initiative du Client sont prévues dans les conditions propres au Produit ou Service concerné.

En tout état de cause, le Client peut résilier un Service ou annuler une commande par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre écrit sur un autre support durable dans le cas d'un retard de livraison après que le Client ait réclamé un nouveau délai raisonnable de livraison qui n'a pas été respecté.

Pour les services REEXPEDITION et VEILLER SUR MES PARENTS, le Client peut également résilier son contrat en se connectant à son espace client « Mon Compte » puis en allant dans la rubrique "mes contrats" où il sélectionne le contrat concerné et en demande la résiliation. Le Client recevra un email confirmant la réception de sa demande de résiliation

### **15.2 En cas de manquement du Client – mesures prises par la poste**

Pour tout manquement du Client et notamment en cas de fraude, La Poste se réserve le droit de prendre immédiatement, les mesures nécessaires afin de remédier aux manquements constatés, tels que notamment :

- procéder à la suspension du Compte concerné, pouvant avoir pour conséquence de suspendre certains achats sur le Site et/ou l'Application mobile à partir du compte du Client. Cette suspension sera levée en cas de régularisation du montant total de la fraude auquel est ajoutée une pénalité de 10% ;
- voire bloquer définitivement le Compte du Client en cas de non régularisation du montant total de la fraude auquel est ajoutée une pénalité de 10%. Le blocage du Compte Client a pour conséquence l'impossibilité d'effectuer certains achats sur le Site et/ou l'Application mobile à partir du Compte du Client ;
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude auxquels seront ajoutés une pénalité de 10% et des frais de gestion.

La Poste informe le Client par tous moyens (notamment par courrier électronique), et le cas échéant par lettre recommandée avec avis de réception, notamment du montant de la fraude due à La Poste et des modalités de régularisation.

En cas de suspension ou du blocage de son compte le Client pourra :

- consulter l'historique de son compte suivant les conditions prévues dans les conditions de Mon Compte ;
- avoir accès aux services de l'Identité Numérique, mes préférences de livraisons,

La Poste se réserve le droit d'intenter les recours judiciaires à sa disposition en réparation du préjudice subi en cas d'un manquement du Client.

Pour toute réclamation ou demande d'information complémentaire concernant la fraude, le Client est invité à contacter le service Client par téléphone au 3631 (service gratuit + prix appel).

#### **ARTICLE 16. NON-RENONCIATION**

Le fait pour le Client et/ou La Poste de ne pas se prévaloir d'un manquement par la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **ARTICLE 17. PERMANENCE**

La nullité d'une clause quelconque des présentes n'affecte pas la validité des autres clauses. Elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

#### **ARTICLE 18. NOTIFICATION**

Toute notification requise aux termes des présentes devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse indiquée à l'article « Traitement des réclamations » ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article. Cette notification sera considérée comme reçue par l'autre partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation.

#### **ARTICLE 19. CONVENTION DE PREUVE**

La Poste et le Client entendent fixer les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties,

Il est convenu que le fait de cliquer sur le bouton d'acceptation des conditions contractuelles manifeste le consentement du Client, préalablement identifié par la saisie de son Mot de passe. Le Contrat est définitivement formé entre La Poste et Le Client lorsque le Client clique sur l'icône " Valider " après avoir validé le paiement le cas échéant, et que La Poste a accepté ce paiement après vérification des coordonnées bancaires.

En cas de contestation concernant la réalité ou les modalités de la transaction, les enregistrements informatiques fournis par le serveur de paiement bancaire vaudront preuve entre la Poste et le Client.

La Poste et le Client acceptent qu'en cas de litige les moyens d'Identification (Adresse de courrier électronique, Mot de passe, les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site et/ou l'Application mobile et en particulier depuis les Comptes utilisés dans le cadre du Site et/ou l'Application mobile) soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.

Le Client accepte qu'en cas de litige avec La Poste, son identité numérique vérifiée soit admissible devant les tribunaux.

La preuve contraire peut être rapportée.

#### **ARTICLE 20. FORCE MAJEURE**

La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure telle que prévue à l'article 1218 du Code civil.

La Partie qui invoque la force majeure doit le notifier par tout moyen à l'autre Partie dès qu'elle en a eu connaissance.

Si l'empêchement est temporaire, la force majeure suspend l'exécution des obligations contractuelles concernées pendant la durée de l'événement de force majeure.

En cas de suspension d'une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie peut prononcer la résiliation des présentes conditions par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie. La Partie empêchée de remplir ses obligations s'efforce d'en atténuer ou d'en supprimer les effets dans les meilleurs délais par tout moyen raisonnablement approprié.

Si l'empêchement est définitif, les présentes conditions sont résiliées de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

## **ARTICLE 21. LOI APPLICABLE**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des Présentes, les Parties reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.

# **CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES**

## **SECTION 1 – TIMBRES PERSONNALISES**

### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

« **MonTimbrenLigne (ci-après dénommé "MTEL")** » : désigne le Service qui permet au Client de créer et d'imprimer une Marque d'affranchissement à partir de Visuels, depuis un ordinateur, sur le support de son choix (enveloppe, planche d'étiquettes.).

« **Marque d'affranchissement** » : désigne la représentation graphique du timbre imprimée par le Client. Elle comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au timbre-poste, le Visuel, la valeur de l'affranchissement, une mention postale, et une marque de type QR code. Ni cette Marque d'affranchissement ni l'un des quelconques éléments précités ne pourront être modifiés ou supprimés. La présence de l'ensemble de ces éléments est une condition essentielle de validité de la Marque d'affranchissement.

« **Visuel(s)** » : désigne(nt) tous les éléments (image, dessin, photographie etc. incluant ou non du texte) proposés par La Poste pour personnaliser les Marques d'affranchissement.

### **ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE ET TYPES D'ENVOI**

Le Service MonTimbrenLigne (MTEL), permet au Client de créer et d'imprimer depuis son ordinateur ou son smartphone sur le support de son choix (planche d'étiquettes ou feuille A4, enveloppe ou dymo) jusqu'à 500 timbres pour un envoi vers la France, jusqu'à 250 timbres pour un envoi vers l'international.

Les types d'envois disponibles sont précisés ci-dessous :

#### **Pour les envois nationaux :**

##### **1/ la Lettre verte sans option suivi, pour les zones géographiques suivantes :**

- A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco, Andorre, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises

## **2/ la Lettre verte avec option suivi, pour les zones géographiques suivantes :**

- A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
- Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco

## **3/ la Lettre Services Plus, pour les zones géographiques suivantes :**

- A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
- Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises

## **Pour les envois à destination de l'international :**

### **1/ la Lettre internationale :**

- depuis la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy vers les destinations indiquées sur le lien suivant <https://www.laposte.fr/mon-timbre-en-ligne/tarifs#5> (Liste évolutive).

### **2/ la Lettre internationale avec option suivi :**

- depuis la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy vers les destinations indiquées sur le lien suivant <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-etranger> (Liste évolutive).

Le détail et les caractéristiques de chacun des types d'envois sont disponibles sur le Site.

Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de Lettre verte avec option suivi vaut acceptation sans réserve des conditions spécifiques de vente de la Gamme Courrier Suivi disponibles sur le Site.

Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de Lettre Services Plus vaut acceptation sans réserve des conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus accessibles dans les présentes conditions de vente du Site. Délai d'activation des Services : il est rappelé au Client que lorsque la Lettre Service Plus est utilisée dans le cadre de MTEL, les services activables qui y sont associés peuvent l'être **pendant un délai de 14 mois à compter de la date de leur achat.**

Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de Lettre Internationale avec option suivi vaut acceptation sans réserve des conditions spécifiques de vente de la Lettre Suivie Internationale Grand Public disponibles sur le Site.

Dans le cadre du Service MTEL, le Client procède à l'achat de Marques d'affranchissement selon les étapes suivantes.

## **ARTICLE 3. PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

### **3.1 Personnalisation de la Marque d'affranchissement**

Lors de l'étape « Personnalisation du Visuel », le Client choisit d'utiliser le Visuel du mois, proposé par La Poste, ou l'un des Visuels de la bibliothèque disponible sur le Site.

Pour les Visuels « Timbres à colorier », le Client peut personnaliser sa Marque d'affranchissement exclusivement à l'intérieur du Visuel, et strictement dans les conditions précisées ci-après.

La personnalisation de la Marque d'affranchissement :

- ne doit être que du coloriage aux crayons de couleurs ou feutres ;
- ne doit pas dépasser le cadre du Visuel prédéfini par La Poste ou altérer la marque de type QR code ;
- doit être conforme aux dispositions de l'article 4.2« garanties et exigences ».

### **3.2 Caractéristiques de l'envoi**

Lors de l'étape « Caractéristiques », le Client sélectionne les caractéristiques correspondant à son envoi et notamment :

#### **3.2.1 Les Tarifs et montants de l'affranchissement**

Le service MTEL n'est pas soumis à la TVA.

MTEL est commercialisé à un tarif spécifique lié à la vente en ligne.

Le Client devra ensuite sélectionner la gamme de courrier qu'il souhaite choisir. Les grilles tarifaires en vigueur de la Lettre internationale (avec ou sans option suivi), de la Lettre verte (avec ou sans option suivi) et de la Lettre Services Plus, sont accessibles dans la rubrique « Consulter les tarifs » du Service MTEL. Il appartient au Client lors de chaque commande de vérifier le tarif en vigueur applicable.

Le Client est responsable de l'affranchissement de ses envois au bon tarif. A cet effet, il lui appartient de sélectionner les critères « lieu de départ, destination, poids et produit » correspondants à son envoi. La sélection de ces derniers sur le Site permet de calculer automatiquement le bon tarif d'affranchissement.

La Poste ne saurait être responsable du mauvais renseignement par le Client des champs correspondants.

#### **3.2.2 Envois à l'international et autres territoires**

Pour tous les envois vers l'international ou les territoires suivants :

Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion, St-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, et Saint-Martin. Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Terres australes et antarctiques françaises, Wallis et Futuna, Clipperton, le Client devra accomplir des formalités spécifiques décrites accessibles à partir du lien suivant « [Aide](#) »

### **3.2.3 Suivi de l'envoi**

#### **1/ Envoi sur le périmètre domestique avec une Lettre verte avec option « suivi »**

Sur le périmètre domestique, le choix de l'option « suivi » entraîne la création d'une Marque d'affranchissement spécifique visuellement reconnaissable par des mentions dédiées.

Le numéro de suivi est indiqué sur la Marque d'affranchissement après la mention « SD : »

L'option suivi n'est pas proposée pour les territoires suivants : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Terres australes et antarctiques françaises, Wallis et Futuna, Clipperton et Andorre.

#### **2/ Envoi sur le périmètre domestique avec une Lettre Services Plus :**

Sur le périmètre domestique, le choix de la Lettre Services Plus entraîne la création d'une Marque d'affranchissement spécifique visuellement reconnaissable par des mentions dédiées.

Le numéro de suivi est indiqué sur la Marque d'affranchissement après la mention « SD : »

#### **Le suivi s'applique aux échanges :**

- en France métropolitaine, dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), à Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- de la France métropolitaine vers Monaco, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- des DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France métropolitaine et Monaco ;
- de/vers les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte).

#### **3/ Envoi à l'international avec option « suivi »:**

La Lettre internationale avec option « suivi » entraîne la création d'un sticker suivi pour le suivi d'acheminement.

Le sticker suivi doit-être utilisé avec le timbre associé, identifiable par le même numéro SD. Le choix de l'option « suivi » en plus d'une Lettre internationale équivaut à la sélection d'une Lettre suivie internationale.

L'emplacement pour le positionnement du sticker suivi sur l'enveloppe est précisé sur le Site.

Toutes les destinations pour lesquelles le suivi est disponible jusqu'à la distribution sont précisées sur l'URL suivante <https://www.laposte.fr/tarifs-postaux-etranger>. Cette liste peut être évolutive.

Pour les autres destinations non mentionnées sur la page ci-dessus, le suivi n'est effectif que jusqu'à la frontière française.

#### **4/ Numéro de suivi**

Il appartient au Client de sauvegarder et conserver le numéro de suivi indiqué selon le cas

sur l'étiquette du sticker suivi ou sur la Marque d'affranchissement après la mention « SD : ». Son numéro de suivi est disponible dans son mail de confirmation de commande et dans son espace client sur le Site.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans l'espace personnel du Compte ainsi que dans la rubrique « Aide » depuis le lien « [Aide](#) ».

Grâce à ce numéro de suivi, le Client pourra suivre l'acheminement de son envoi depuis le Service « suivre un envoi » accessible en mode connecté depuis l'espace client ou en mode déconnecté depuis la page dédiée <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois>.

### **3.2.4 Support et format d'impression**

Le Client s'engage à disposer des supports et formats d'impression exigés pour l'utilisation du Service MTEL tels que précisés dans le parcours client et dans la rubrique « [Aide](#) »

Lors de l'étape « Votre support d'impression », le Client qui a sélectionné le support d'impression « planche d'étiquettes » a la possibilité de choisir la position de la première étiquette de la planche à imprimer.

### **3.2.5 Récapitulatif de la commande**

Un récapitulatif de commande est présenté au Client. Lors de cette étape, il est vivement recommandé au Client d'imprimer un exemplaire gratuit de sa commande. La mention « SPECIMEN » est alors apposée sur chaque Marque d'affranchissement, directement sur le Visuel ainsi que sur le sticker suivi, ce qui rend celle-ci non utilisable.

Chaque Client peut tester l'impression de sa commande autant de fois qu'il le souhaite et procéder au réglage de son imprimante grâce à l'exemplaire gratuit « SPECIMEN ». A cette étape, le Client a la possibilité de revenir en arrière pour corriger ses erreurs le cas échéant.

## **3.3 Dépôt des plis**

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, le Client s'engage à déposer son pli affranchi dans n'importe quelle boîte aux lettres de rue ou bureau de Poste).

Dans le cadre de l'offre Lettre Services Plus, le Client peut également sélectionner le mode d'expédition depuis sa boîte aux lettres personnelle.

## **3.4 Impression**

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours calendaires à compter du paiement de sa commande pour télécharger ses Marques d'affranchissement MTEL et les stickers de suivi. A l'expiration de ce délai le client ne pourra plus télécharger et donc imprimer sa commande.

Le téléchargement de la commande est unique.

Ainsi le téléchargement de la commande ne peut se faire qu'une seule fois et sur un seul poste (ex : ordinateur, smartphone).

Avant toute impression, le Client s'engage à vérifier qu'il dispose des éléments lui permettant d'effectuer son impression dans de bonnes conditions et notamment que son imprimante contienne suffisamment d'encre pour imprimer correctement les Marques d'affranchissement

(résolution minimale de 300dpi) et sticker suivi.

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, il est nécessaire que le Client ait correctement apposé la Marque d'affranchissement sur le coin en haut à droite de son enveloppe dans le respect de la réglementation postale.

Dans le cas d'un suivi vers l'international, le sticker suivi doit être apposé à l'endroit spécifié sur le Site.

Après le paiement, le Client peut imprimer définitivement la/les Marque(s) d'affranchissement et, le cas échéant le sticker suivi, à partir d'une imprimante dans les formats et sur les supports requis ci-avant.

## **ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

### **4.1 Utilisation unique des Marques d'affranchissement**

Les Marques d'affranchissement sont destinées exclusivement à l'usage privé du Client. Chaque Marque d'affranchissement comprend un numéro spécifique et à ce titre ne peut être utilisée qu'une seule fois en tant qu'affranchissement.

En cas d'impression multiples, le Client s'engage à détruire les impressions excédentaires. Le Client s'engage à utiliser les Visuels qui sont mis à disposition par La Poste uniquement dans le cadre du service MTEL et à ne pas utiliser les Marques d'affranchissement à d'autres fins que celles de l'affranchissement de ses propres envois postaux.

### **4.2 Contrefaçon, falsification de Marques d'affranchissement et utilisation de Marques d'affranchissement non valides « Specimen» et remboursées**

Sera réputée contrefaite, toute Marque d'affranchissement :

- qui n'aura pas été générée par le Service MTEL ;
- qui aura été générée en utilisant le dit service frauduleusement,
- qui aura été dupliquée à partir d'une Marque d'affranchissement générée par le SeL MTEL,
- ou encore dont tout élément (tel que le Visuel, le code à barres, la marque de type QR code, la mention La Poste, le tarif d'affranchissement, la mention postale ou toute autre mention réglementaire) aura été altéré ou supprimé.

Il en est de même de toute marque de suivi issue du service MTEL (sticker export suivi).

De même toute utilisation :

- de Marques d'affranchissement SPECIMEN
- ou d'une Marque d'affranchissement remboursée par La Poste (à savoir le montant de la marque a été crédité sur le compte bancaire ou compte pré payé du client)

pour affranchir un envoi est interdite, constitue un usage abusif et pourra donner lieu à la perception auprès du destinataire et, en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, d'un montant égal à l'insuffisance d'affranchissement auquel s'ajoute un montant fixe de traitement.



En cas de non-respect des conditions d'utilisation des Marques d'affranchissement tels que décrites ci-avant, La Poste se réserve le droit d'appliquer les sanctions prévues à l'article 15 Résiliation - Manquements des présentes.

## **ARTICLE 5. RESPONSABILITE**

### **5.1 Responsabilité du Client**

Le Client utilise le Service MTEL sous son entière responsabilité. Il reconnaît que sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas de fausse identité, et en cas d'utilisation de Marques d'affranchissement en dehors des conditions d'utilisation précisées dans les présentes.

Le Client est avisé que chaque Marque d'affranchissement qui aura été créée à partir de son Compte sera réputée avoir été utilisée par le Client. En conséquence, le Client est responsable de la conservation ses Marques d'affranchissement jusqu'à leur mise en circulation dans le circuit postal. Il sera réputé responsable de toute utilisation de celles-ci y compris par un tiers, sauf s'il apporte la preuve d'une utilisation frauduleuse de son Identifiant et Mot de passe à son insu

Il s'engage également à ne pas utiliser et à détruire les Marques d'affranchissement non valides, en doublon, « SPECIMEN », et/ou périmées, qu'il pourrait avoir en sa possession, et à ne pas permettre que des tiers les utilisent notamment à des fins malveillantes.

Le Client s'engage à vérifier immédiatement les Marques d'affranchissement lors de leur impression et à signaler tout défaut dans les conditions ci-après.

Les défauts n'ayant pas été relevés dans les quarante-huit (48 h) à compter de la date d'impression c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'un mail au service client seront considérés comme acceptés par le Client.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à La Poste toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices ou anomalies et y porter remède. En cas de vice ou anomalie apparents des produits commandés, dûment constatés par La Poste, le Client pourra obtenir le fait que les produits non conformes (basés sur le tarif qui était en vigueur lors de l'achat) soient à nouveau crédités, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

L'opération de crédit sera effectuée par les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par le Client pour le paiement.

### **5.2 Responsabilité de La Poste**

La responsabilité de La Poste à quelque titre que ce soit, est limitée à deux (2) fois le prix de la Marque d'affranchissement facturé au Client, quel que soit le nombre de réclamations ou d'actions engagées, excepté :

- en cas de perte ou avarie d'un envoi où la responsabilité de La Poste est engagée dans les conditions définies aux Conditions Générales de vente Courrier Colis de La Poste en vigueur ;

- de compensation financière forfaitaire en cas de délai excessif dans les conditions précisées aux conditions de vente de la Lettre Service plus.

La Poste garantit qu'elle détient tous les droits et notamment les droits de propriété intellectuelle sur les Visuels permettant au Client une utilisation paisible de ceux-ci, dans le cadre du Service MTEL.

La Poste ne saurait garantir le Client des conséquences de l'apposition des Visuels sur les correspondances destinées à l'étranger et de toute détérioration du Visuel commise par un tiers.

## **SECTION 2 - GAMME COURRIER**

### **SOUS-SECTION 1 - LA LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE**

#### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

**Liasse** : Bordereau papier pour une préparation manuscrite et à l'unité de la lettre recommandée. Le support est en plusieurs feuillets à remplir avec un stylo à bille et à coller au verso du pli.

**Imprimé bureautique** : Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer des lettres recommandées en nombre en lieu et place de la liasse guichet.

**Vignette** : Support sur lequel apparaissent le numéro de la LR, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire. Cette vignette est disponible en ligne ou à l'automate et doit être collée au recto du pli. Elle ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**Prêt-à-Poster Lettre recommandée (ou PAP LR)** : Lettre recommandée pré-timbrée qui doit être activée via l'application mobile La Poste. Après avoir flashé le code à barres sur le recto de l'enveloppe, l'utilisateur doit renseigner les informations du pli directement dans l'application via internet ou un automate avant de déposer le pli auprès de La Poste ou en boîte aux lettres de rue. Le PAP LR ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**Prêt-à-recommander suivi ou PARS** : Support tout en un qui fait office de support d'écriture et d'enveloppe pré-timbrée en Lettre recommandée.

**Avis de passage** : Support papier déposé en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire ou lorsqu'il n'est pas joignable. Le support est numérique pour les clients abonnés au service préférence de livraison. Cet avis de passage porte la date de la première présentation de la lettre recommandée concernée.

**Avis de réception ou AR** : Document attestant la distribution du pli. Il est signé par le destinataire de façon manuscrite ou numérique et retourné à l'expéditeur au format papier ou numérique si le Client a souscrit à l'option Avis de réception au moment de l'envoi sauf dans le cas des PAP LR et du PARS ou il est systématiquement inclut.

**Preuve de distribution** : Document attestant de la distribution du pli. Il est signé par le destinataire de façon manuscrite ou numérique et est conservé par La Poste.

**Compte La Poste** : Espace client gratuit sur le Site et/ou l'Application mobile indispensable pour accéder aux produits et services du Groupe La Poste grâce à un identifiant unique.

Smart data : Code-barres bidimensionnel apposé sur le pli et associé à un identifiant unique par pli retranscrit en clair (numéro de suivi de la Lettre recommandée). La fonction de la smart data est d'identifier chaque Lettre recommandée par un numéro de suivi unique.

Support de recommandation : Liasse de recommandation disponible en bureau de poste ou tout Imprimé bureautique agréé par La Poste.

DOM : désigne la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte

COM : Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, La Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.

## **ARTICLE 2. OBJET**

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à la Lettre recommandée nationale, et à la Lettre recommandée internationale de La Poste.

La Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale sont réservées aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée nationale peut être préparée à l'aide d'un Support de recommandation mais peut également être préparée sans Support de recommandation. On parle dans ce cas de la Vignette, et du PAP LR.

La Lettre recommandées internationale ne peut être préparées qu'au moyen d'un Support de recommandation.

La Lettre recommandée nationale, préparée à l'aide d'un Support de recommandation est admise dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine, les Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et au départ de ces zones et à destination de la Nouvelle- Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

La Lettre recommandée nationale préparée avec une Vignette, un Prêt-à-recommander suivi ou à l'aide d'un PAP LR est disponible uniquement dans les relations réciproques et à l'intérieur de la France Métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM).

La Lettre recommandée internationale est admise au départ de la France Métropolitaine, des DOM, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy, Monaco vers toute destination à l'international (ce qui signifie toute destination hors celles précitées pour la Lettre recommandée nationale).

## **ARTICLE 3. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

### **3.1 Description du service**

La Lettre recommandée comprend :

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 6.3,
- une remise contre signature qui apporte une preuve de présentation et/ou de distribution,

- une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation, sur la base de trois niveaux de recommandation R1, R2, R3. Les niveaux R2 et R3 ne sont disponibles que pour les Lettres recommandées préparées à l'aide de Supports de recommandation.
- un service de suivi (à l'exception de la Lettre recommandée internationale au départ des DOM et de la Lettre recommandée nationale à destination de Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française, les terres australes et antarctiques françaises et les secteurs postaux).
- Le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.
- Le suivi de la Lettre recommandée nationale avec ou sans liasse est disponible pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, de Monaco, Saint Martin, Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon.
- une preuve de distribution conservée par la Poste. Le PARS et le PAP LR comprennent systématiquement un Avis de Réception.

### 3.2 Prise en charge des Lettres recommandées

Les envois de Lettre recommandée ne peuvent comporter que des communications écrites sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Pour les envois de correspondance effectués par les particuliers, La Lettre recommandée nationale est admise pour les envois jusqu'à 2 kilogrammes.

Pour les envois de correspondance effectués par les professionnels, La Lettre recommandée nationale est admise pour les envois jusqu'à 4 kilogrammes. Au-delà de 2 kilogrammes l'affranchissement est soumis à TVA et se fait obligatoirement au moyen d'une machine à affranchir. Les plis de plus de deux kilogrammes doivent également être obligatoirement préparés à l'aide d'un Support de recommandation.

Le PAP LR est limité aux envois jusqu'à 50g et le PARS est limité aux envois jusqu'à 20g.

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kilogrammes sur certaines destinations<sup>3</sup>, respectant les conditions de dimensions décrites ci-dessous à l'article 5.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les Lettres recommandées ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

### 3.3 Services optionnels payants proposés

- Un avis de réception, ou tout autre document équivalent en vigueur selon les règles du pays destinataire pour les envois internationaux, retourné à l'expéditeur.

L'avis de réception de la Lettre recommandée nationale préparée avec un Support de recommandation est disponible si l'adresse de l'expéditeur se situe dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy.

Pour les Lettres recommandées préparées à l'aide de l'application La Poste via l'onglet « Activer un recommandé », l'avis de réception est disponible pour les expéditeurs dont l'adresse est située en France métropolitaine ou dans les DOM.

Cas des PARS : L'avis de réception est systématiquement inclus dans le PARS. Il ne peut être exécuté que si l'adresse expéditeur se trouve en France Métropolitaine ou dans les DOM. Pour les LR envoyées à l'aide d'une Vignette, l'option avis de réception est disponible pour les envois depuis la France métropolitaine ou les DOM. Lorsque la Vignette est commandée sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), l'avis de réception est numérique. Si la Vignette est commandée sur automate, il est délivré sur support papier.

Pour le PAP LR, l'avis de réception est numérique.

- Une option de contre-remboursement, limité à 800 €, disponible pour la Lettre recommandée nationale à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et préparée à l'aide de Supports de recommandation.

#### ARTICLE 4. CONTENU

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale et à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination (information disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)).

Les billets de banque, pièces de monnaie, métaux précieux et bijoux ne peuvent pas être insérés dans les Lettres recommandées.

L'expéditeur qui utilise un PARS s'engage à ne pas ajouter de contenu.

#### ARTICLE 5. CONDITIONS D'ADMISSION

##### 5.1 Conditionnement

La Lettre recommandée doit répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois définies aux Conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

L'expéditeur est seul responsable du choix du conditionnement, il doit veiller à ce que celui-ci soit adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

##### 5.2 Conditions de dimensions

| Type d'offre et Format /conditionnement  | Dimensions minimales (cm)   | Dimensions maximales (cm)  |
|--|---|--|
| <u>Lettre recommandée nationale</u>      | <u>Longueur = 22</u><br><u>Largeur = 11</u>   | <u>Longueur+largeur+ épaisseur = 100</u><br><u>avec une longueur maximale de 60</u><br><u>sans aucune limitation d'épaisseur</u> |
| <u>Lettre recommandée internationale</u> | <u>Longueur : 14</u><br><u>Largeur : 9</u>  | <u>Longueur : 60</u> <u>Longueur+Largeur+</u><br><u>épaisseur = 90cm.</u><br><u>sans aucune limitation d'épaisseur</u>           |
| <u>Cartes</u>                            | <u>Longueur = 14</u><br><u>Largeur = 9</u><br><u>Avec une longueur au moins égale à</u><br><u>la largeur multipliée par 1,4</u> | <u>Longueur = 23,5</u><br><u>Largeur = 12</u>  |

|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| <u>Enveloppes</u> | <u>Longueur = 14</u><br><u>Largeur = 9</u>  | <u>Longueur+largeur+ épaisseur = 90</u><br><u>avec une longueur maximale de 60</u><br><u>sans autre limitation d'épaisseur</u> |
| <u>Rouleaux</u>   | <u>Longueur+2 diamètres = 17</u><br><u>La plus grande dimension ne</u><br><u>Pouvant être inférieure à 10</u> | <u>Longueur+2 diamètres = 104</u><br><u>avec une longueur maximale de 90</u>   |

Les dimensions de la Lettre recommandée nationale valent pour les lettres recommandées préparées avec liasse ou sans liasse.

Le PAP LR est disponible en trois formats : une enveloppe d'un format DL (110x220mm) sans fenêtre ou avec fenêtre 20g et une enveloppe d'un format C5 (162x229mm) sans fenêtre 50g.

Le PARS :

Format déplié : A4 (210 x 297 mm) Format fermé : A5 (210 x 149 mm).

## ARTICLE 6. PREPARATION ET CONDITIONS DE DEPOT

### 6.1 Support à utiliser par l'expéditeur

Les Supports de recommandation

Pour les Lettres recommandées préparées avec un Support de recommandation, les supports utilisés doivent être homologués par La Poste et comporter un Identifiant (numéro et code à barres de type 128 pour les envois nationaux). A défaut, l'envoi sera refusé.

Ces supports sont exclusivement réservés à l'exécution de la prestation par La Poste.

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur l'enveloppe ainsi que sur le support, à coller sur celle-ci et de leur cohérence.

La liasse, plus particulièrement adaptée aux dépôts individuels ou en faible quantité, est disponible dans les points de contact postal et en établissements courrier. Des supports informatissables pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou au 3631 (service gratuit + prix appel)).

La Vignette

L'expéditeur a aussi la possibilité de préparer sa Lettre recommandée nationale avec une Vignette. La Vignette fait office d'affranchissement et de support de recommandation. Cette vignette peut être commandée :

- sur automate (disponible dans certains points de contact postal). L'expéditeur renseigne alors l'ensemble des indications nécessaires (article 6.2) ainsi qu'une adresse e-mail, directement sur l'automate qui lui délivre une étiquette à coller sur son pli
- en ligne depuis le Site [www.laposte.fr/](http://www.laposte.fr/). Ce service est accessible avec un Compte La Poste. Une fois la Vignette commandée en ligne, l'expéditeur peut : soit l'imprimer par ses propres moyens ; soit venir l'imprimer sur un automate en libre-service en bureau de poste, grâce au numéro de Vignette qui lui est communiqué en fin de parcours d'achat sur [laposte.fr](http://laposte.fr)

## Le PAP LR

La préparation d'un PAP LR se fait via un smartphone, un ordinateur connecté à internet ou un automate en bureau de Poste.

## Le PARS

Le PARS contient un support pour écrire le message. Une fois replié le PARS devient une enveloppe sur laquelle est déjà apposée la liasse Lettre recommandée à remplir de manière manuscrite. Aucun objet ou document ne doit être inséré dans le PARS.

## 6.2 Indications à compléter par l'expéditeur

### a) Généralités

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles sur le support papier ou saisir sur l'automate, sur l'application mobile La Poste, ou sur le Site (pour la vignette LR ou le PAP LR), dans les différentes zones prévues à cet effet :

- les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, à savoir : noms et prénoms ou raison sociale et adresses. En cas de multi destinataires (maximum 2), option disponible uniquement pour la Lettre recommandée nationale préparée avec une liasse: les noms et prénoms de chacun des destinataires.
- le niveau de garantie choisi ; par défaut, si celui-ci n'est pas coché, l'envoi sera automatiquement classé en niveau de garantie R1.

L'option contre-remboursement le cas échéant.

### b) Cas spécifiques

#### La Vignette

Pour préparer correctement son envoi à partir d'une Vignette, le Client doit cumulativement :

- imprimer la vignette soit depuis le Site ou depuis l'automate en bureau de poste;
- la découper en veillant à respecter le cadre indiqué;
- la placer bien à plat, non froissée ni pliée ni déchirée au recto du pli ;
- la fixer à l'aide d'un ruban adhésif tout en veillant à ne pas recouvrir les informations ou la coller si l'étiquette est imprimée sur un support adhésif.

Le client est responsable de la validité de la Vignette qu'il colle sur son pli. La Vignette doit être utilisée telle qu'imprimée, et ne doit recevoir aucune mention manuscrite, modification ou surcharge en affectant la lisibilité. Le client s'interdit en particulier de raturer ou de masquer tout ou partie des éléments imprimés quels qu'ils soient, et par quelque moyen que ce soit.

## LE PAP LR

Pour préparer correctement son envoi, le Client doit renseigner l'adresse du destinataire de manière manuscrite ou en collant une étiquette imprimée lisible sur l'enveloppe pré-timbrée PAP LR. Pour le format de PAP LR avec fenêtre, l'adresse doit figurer sur le courrier inséré

dans l'enveloppe et être positionnée de manière à ce qu'elle soit entièrement visible par la fenêtre.

Puis, le PAP LR peut être activé, sur l'automate en Bureau de Poste, sur internet via le Site ou en téléchargeant l'application La Poste depuis son smartphone. Pour procéder à l'activation sur l'application La Poste ou sur l'automate, un Client doit se connecter à son Compte La Poste ou utiliser une adresse e-mail. Dans le cas d'un Client particulier, l'utilisation d'un Compte La Poste est obligatoire. Avec l'application, sur internet ou à l'automate, le Client active son envoi en flashant le code à barres au recto de l'enveloppe commençant par le préfixe 3P ou 4P (selon le format 20g ou 50g) ou en saisissant les caractères du code-à-barres. Puis il renseigne les coordonnées expéditeur et destinataire selon le déroulé proposé par l'application ou par l'automate. Une fois ces informations validées dans l'application La Poste/l'automate, le pli est prêt à être déposé.

**En cas non activation du PAP LR, le courrier sera traité en lettre simple. Le Client ne disposera donc pas de la remise contre signature du pli ni des preuves (preuve de dépôt et avis de réception le cas échéant).**

Les informations (adresses destinataire et expéditeur) mentionnées sur le pli et sur le bordereau papier ou lors de la saisie sur automate, ou sur laposte.fr, ou sur l'application mobile doivent être identiques. En cas d'incohérence entre les adresses, le Client ne saurait tenir La Poste responsable d'un quelconque problème qui affecterait la qualité de service.

## 6.3 Modalités de dépôt

### a) Généralités

Pour toute Lettre recommandée, quelle qu'en soit la forme, le dépôt peut se faire en point de contact postal ou en établissement courrier.

Pour les points de contact postaux, ou établissements courrier qui ne sont pas en mesure traiter sur place les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée préparée sur Support de recommandation est autorisé et la preuve de dépôt sera retournée le lendemain à l'expéditeur. Dans ce cas, la seule date de dépôt valable est celle saisie par l'établissement de rattachement sur la preuve de dépôt.

L'inscription de la date par La Poste sur la preuve de dépôt est nécessaire pour valider et attester de la date de prise en charge de la Lettre recommandée dans le réseau postal.

Le dépôt des Lettres recommandées, quel que soit le support présenté dans ces conditions spécifiques de vente, est possible au guichet des bureaux de poste.

Quelle que soit la modalité de dépôt de la lettre recommandée, la date de dépôt faisant foi est celle apposée par La Poste.

### b) les autres modalités de dépôt possibles

- En boîte aux lettres dédiée en bureau de poste (Vignette et LR préparée sur automate, PARS et PAP LR).

Les Lettres recommandées préparées avec une Vignette (en ligne ou sur automate), les PARS ou les PAP LR peuvent être également déposées dans les boîtes signalées à cet effet en bureau de poste. L'indication d'une adresse e-mail est requise pour un dépôt en boîte dédiée



afin que La Poste puisse envoyer à l'expéditeur la preuve de dépôt numérique de son envoi (cf. article 6.3).

Lors du paiement à l'automate ou en ligne, un ticket ou un mail de confirmation respectivement rappelant le numéro de l'envoi est émis. Il appartient au Client de conserver ce ticket ou ce mail de confirmation au moins jusqu'à l'obtention de la preuve de dépôt. Les Lettres recommandées sont relevées le jour de leur dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt sera datée du jour de dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt numérique portera la date de dépôt et un code de vérification pour attester de l'authenticité de la preuve.

- En boîte aux lettres de rue (Le PAP LR)

Tout PAP LR après activation selon les modalités précisées ci-dessus, peut être déposé en boîte aux lettres de rue. Seul le PAP LR est éligible à ce mode de dépôt.

Si le dépôt du PAP LR est fait avant la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt sera datée du jour de dépôt dans la boîte aux lettres de rue.

Si le dépôt du PAP LR est fait après la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt sera datée du lendemain du jour du dépôt.

Si le Client souhaite une preuve de dépôt datée du jour, La Poste recommande de déposer le PAP LR au guichet ou en boîte dédiée en bureau de Poste.

Quel que soit le mode de préparation de la LR (excepté le PAP LR), le dépôt en boîtes aux lettres de rue est interdit. Dans cette hypothèse le courrier sera retourné à l'expéditeur, comme un courrier simple, sans préjudice du paiement d'un montant complémentaire en cas d'insuffisance d'affranchissement.

- Depuis une boîte aux lettres personnelle (Vignette, Prêt-à-recommander suivi)

L'envoi depuis la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur est soumis aux conditions détaillées ci-après.

Le service de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur n'est possible qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- Avoir un Compte La Poste
- Avoir préparé sa Lettre recommandée à l'aide d'une Vignette ;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux CGV Courrier-Colis) ;
- Le nom et l'adresse du dépôt correspondent aux nom et adresse de l'expéditeur. Le nom de l'expéditeur doit également être présent sur la Boîte aux lettres ;
- la boîte aux lettres se situe en France métropolitaine.
- La Lettre recommandée sera récupérée par La Poste lors de la tournée du facteur.

Ce service est gratuit. L'envoi de recommandés depuis une boîte aux lettres personnelle est limité à 5 lettres quotidien et dans la limite de 1 kilogramme au global. Si les conditions de volume (5 lettres) et de poids (1 kg) ne sont pas respectées, La Poste se réserve le droit de refuser l'ensemble du dépôt en boîte aux lettres.

Pour une demande de dépôt en boîte aux lettres faite entre 4 (quatre) heures du matin (heure France Métropolitaine) et minuit, la relève aura lieu le jour ouvrable suivant. Pour une

demande faite entre minuit et 4 (quatre) heures, la relève aura lieu le jour même (ou le jour ouvrable suivant si la demande est faite un dimanche ou un jour férié).

Le Client doit dans tous les cas déposer sa Lettre recommandée correctement préparée et affranchie dans sa boîte aux lettres, avant 8 (huit) heures du matin, le jour de passage du facteur.

Le Client peut annuler son dépôt en boîte aux lettres dans les conditions prévues dans son compte La Poste avant 4 (quatre) heures (heure France Métropolitaine) le jour prévu de passage du facteur.

Lors de son passage, le facteur laisse dans la boîte aux lettres du Client un avis attestant de son passage et de la prise en charge de sa Lettre recommandée. L'avis de prise en charge doit être conservé jusqu'à la réception de la preuve de dépôt numérique par le Client.

Si la Lettre recommandée n'a pas pu être prise en charge, le facteur laisse un avis en expliquant les motifs de non prise en charge. En cas de non prise en charge de la lettre recommandée par La Poste, le Client peut consulter son compte La Poste sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou prendre contact avec le Service Clients au 3631 (service gratuit + prix appel) pour plus d'informations. Il a également la possibilité de déposer sa Lettre recommandée au guichet d'un bureau de poste, avant la date de fin de validité de la vignette.

A défaut de dépôt dans un bureau de poste avant la fin de validité de la Vignette, La Poste ne saurait être tenue pour responsable de la non prise en charge de la Lettre recommandée.

Non prise en charge pour des motifs externes au Client (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels) :

La Poste mettra tout en œuvre pour passer le jour ouvrable suivant, le Client sera donc invité à déposer à nouveau son pli dans sa boîte aux lettres avant 8 (huit) heures ce jour. Le Client a toujours la possibilité de déposer son pli en bureau jusqu'à la date de fin de validité de la vignette.

En cas de non prise en charge de la Lettre du fait du Client :

- pour cause d'insuffisance d'affranchissement ;
- pour cause de vignette illisible,
- pour cause de vignette non valide,
- pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,
- pour absence de lettre dans la boîte,

Le Client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa vignette depuis son compte client La Poste sur ou à réaliser une nouvelle préparation de l'envoi et déposer sa Lettre recommandée en bureau de poste. En cas d'insuffisance d'affranchissement (concernant le poids mais pas le niveau de recommandation), la Lettre pourra faire l'objet d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre recommandée du Client, la preuve de dépôt numérique de la Lettre recommandée est envoyée le lendemain de l'expédition en boîte aux lettres à l'adresse e-mail renseignée par le Client dans son compte Boutique. La date de dépôt figurant sur la preuve de dépôt correspond au jour où le facteur a relevé la Lettre recommandée dans la boîte aux lettres du Client.

Si le Client souhaite modifier cette adresse email, il doit la modifier dans ses informations personnelles directement sur son compte Client, avant de valider son achat. Dans le cas contraire, ce changement ne sera pris en compte qu'à compter de son prochain achat.

Dans le cas d'une demande de dépôt en boîte aux lettres pour des Lettres recommandées avec avis de réception, cet avis de réception sera transmis au Client par courrier à l'adresse postale de l'Expéditeur renseignée sur sa Lettre recommandée. En revanche, aucun e-mail ne lui sera adressé pour confirmer la distribution de son envoi. Le Client peut à tout moment suivre l'état de son dépôt et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son compte Boutique.

- Dépôts de plus de neuf Lettres Recommandées et dépôts avec des supports sans preuve de dépôt :

Tout dépôt supérieur à neuf lettres recommandées nationales et préparées avec une liasse ou un imprimé bureautique, affranchies par le Client, doit être accompagné d'un bordereau de dépôt en nombre de lettres recommandées et des preuves de dépôt individuelles agrafées au bordereau.

Tout dépôt avec des supports sans preuve de dépôt doit être accompagné d'un descriptif de plis « Lettre recommandée » ou « Lettre recommandée Internationale » qui décrit l'ensemble du dépôt, notamment les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire et l'Identifiant des envois recommandés. A défaut, le dépôt sera refusé. Un modèle de descriptif de plis est disponible en bureau de poste, sur Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou en établissement courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt. Un seul descriptif de plis ou bordereau de dépôt en nombre, selon le cas, est admis par dépôt et par Client.

Règles d'uniformité des dépôts :

Dans un dépôt de lettres recommandées nationales, les lettres recommandées aux taux R2 et R3 doivent être séparées de celles au taux R1 et celles avec avis de réception doivent l'être de celles sans avis de réception.

Durée de validité de l'affranchissement en ligne et du PAP LR :

L'émetteur ayant acheté une Vignette sur le Site et/ou l'Application mobile ou depuis un automate dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'achat pour déposer sa Lettre Recommandée. L'utilisation de la Vignette ou son remboursement met fin à ce délai. Passé le délai de 31 (trente et un) jours et en cas de non utilisation, la Vignette ne sera pas remboursée. Seul un problème technique du fait de la Poste empêchant l'impression de la Vignette peut justifier le remboursement de l'affranchissement, à condition :

- Que le Client en fasse la demande auprès du service Clients avant la date de fin de validité de la Vignette ;
- Que la Vignette n'ait pas été utilisée.

Le PAP LR dispose d'une validité permanente et reste utilisable quelle que soit l'évolution tarifaire du produit.

L'émetteur ayant activé un PAP LR dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'activation pour déposer son PAP LR. Passé ce délai, le PAP LR ne sera plus pris en charge par La Poste et ne sera pas remboursé. Si le pli est déposé par l'expéditeur, il sera traité comme une Lettre ordinaire.

### **c) Preuve de dépôt**

Après dépôt au guichet, l'agent remet à l'expéditeur la preuve de dépôt qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation.

Pour les Lettres recommandées préparées sur automate ou en ligne avec une Vignette ou encore les PAP LR et ce quel que soit le mode de dépôt, la preuve de dépôt numérique sera envoyée par courrier électronique à l'adresse saisie par l'expéditeur lors de la préparation de la Lettre recommandée.

Pour le PAP LR, les preuves de dépôt et d'avis de réception sont également mises à la disposition du Client dans l'application mobile La Poste.

En cas d'adresse e-mail non renseignée ou de saisie d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte par l'expéditeur, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique par ce dernier.

#### **d) Spécificités pour l'Outre-mer**

Pour tout envoi à destination de l'Outre-Mer et des pays hors Union Européenne, l'expéditeur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières et/ou fiscales en se conformant à la réglementation applicable. Les formalités douanières varient selon le pays de destination.

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur. L'expéditeur sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour La Poste, liquidation de droits, taxes supplémentaire ou amendes de l'administration concernée.

## **ARTICLE 7. TARIFS**

### **7.1 Paiement par l'expéditeur**

Le Client acquitte :

- pour les envois nationaux : l'affranchissement Lettre recommandée Nationale
- le tarif en vigueur pour le service Lettre recommandée internationale.
- et le cas échéant le prix de l'option choisie (option avis de réception pour les Lettres recommandées nationales et internationales ; option contre-remboursement pour les Lettres recommandées nationales à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre- Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy), au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Le prix acquitté par le Client qui achète un PAP LR ou un PARS inclut l'affranchissement Lettre recommandée Nationale 20g ou 50g niveau R1 l'avis de réception et l'enveloppe.

Les tarifs sont disponibles sur le Site et/ou l'Application mobile. Une tarification spécifique est prévue pour les Lettres recommandées multidestinataires.

Ces frais doivent être réglés par l'expéditeur au moment du dépôt en point de contact postal (ou au moment de l'achat de l'affranchissement si celui-ci est effectué sur automate ou sur le Site et/ou l'Application mobile, par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place.

Une insuffisance d'affranchissement de la Lettre recommandée pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

## **7.2 Tarification applicable à la recommandation**

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de la Lettre recommandée. Cette tarification comprend le service d'acheminement et de distribution de la Lettre recommandée jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, l'indemnisation en cas de perte ou avaries et, le cas échéant, la mise en instance et/ou le retour à l'expéditeur en cas de non distribution. En outre, en cas de distribution multidestinataires, le tarif de cette offre comprend le recueil de l'ensemble des signatures.

## **ARTICLE 8. CONDITIONS DE DISTRIBUTION ET DELAIS**

### **8.1 Délais de distribution**

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 3 jours ouvrables et de 5 jours ouvrables pour les Lettres recommandées Internationales vers l'Union Européenne, 8 jours ouvrables vers le reste du monde). Le délai de distribution court à compter de la date indiquée sur la preuve de dépôt jusqu'à la date de première présentation de la Lettre recommandée au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douanes, cas de force majeure...).

Ces délais ne font l'objet d'aucun engagement contractuel.

### **8.2 Distribution contre la signature du destinataire**

La Lettre recommandée nationale ainsi que la Lettre recommandée internationale sont remises à l'adresse indiquée, ou à toute autre adresse contractuellement convenue entre La Poste et le destinataire, contre la signature du destinataire ou de son mandataire ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination. Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une raison sociale, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la personne morale. Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une indivision, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la convention d'indivision.

En cas d'impossibilité de remettre une Lettre recommandée nationale contre signature de son destinataire ou de son mandataire, un Avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres du destinataire, et la Lettre recommandée est mise en instance pour une durée de 15 jours calendaires courant à compter du lendemain de la première présentation.

Dans cette hypothèse, le destinataire de l'envoi peut demander à bénéficier, selon les modalités définies par La Poste, d'une seconde présentation de son recommandé.

Il peut également convenir avec La Poste, pour cet envoi, d'un lieu et/ou jour de nouvelle livraison de sa lettre recommandée, selon les modalités figurant sur l'avis de passage.

En cas d'abonnement du destinataire au service Préférences de Livraison (choix du jour de distribution ou du bureau de poste de retrait), la notification reçue par e-mail par le destinataire fait office d'avis de passage et de date de première présentation. Les Lettres recommandées du destinataire abonné lui seront alors distribuées selon les modalités convenues entre lui et La Poste, dans le respect de la réglementation en vigueur.

La distribution de la Lettre recommandée internationale se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

L'identité de l'expéditeur ne saurait être révélée tant que la Lettre recommandée n'a pas été acceptée par le destinataire par l'apposition de sa signature sur la preuve de distribution.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre ou à identifier le destinataire ou son mandataire dûment habilité, la Lettre recommandée est renvoyée à l'expéditeur s'il est identifiable. A défaut le traitement de la Lettre recommandée non distribuable est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

### **8.3 Distribution en cas de destinataires multiples (Lettre recommandée nationale)**

Une Lettre recommandée nationale peut être adressée à deux destinataires maximum résidant à la même adresse, moyennant l'acquittement d'un tarif spécifique (cf. grille tarifaire en vigueur). Une étiquette de La Poste portant la mention « plusieurs signatures » doit alors être apposée sur le support recommandé. Lorsque tous les destinataires sont présents, tous doivent signer la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception.

En cas d'absence de tous les destinataires ou de leur mandataire, un avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres des destinataires et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

En cas d'absence d'un des destinataires, le(s) destinataire(s) présent(s) signe(nt) la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception. Le facteur indique alors, quel que soit le nombre de signataires présents, la date de première présentation. Un avis de passage est déposé à domicile ou en boîte aux lettres et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

La Lettre recommandée nationale est remise au dernier signataire ayant émargé. La date de distribution est celle de ce dernier émargement.

Si la Lettre recommandée nationale n'est pas distribuable ou si toutes les signatures n'ont pu être recueillies, la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur. Le défaut d'acquittement de l'option multidestinataire s'interprète comme la volonté d'adresser le courrier à l'un ou l'autre des destinataires. Par exemple, une lettre recommandée adressée à Monsieur et Madame X sans paiement de l'option multidestinataire pourra être remise indifféremment à l'un ou l'autre

### **8.4 Preuve de distribution et/ou avis de réception.**

Lors de la remise de la Lettre recommandée nationale ou de la Lettre recommandée internationale, le destinataire, ou son mandataire, doit pour la Lettre recommandée nationale,

- Présenter une pièce d'identité valide sur demande de l'agent de La Poste qui lui remet, pour la première fois, une Lettre recommandée nationale conformément aux lois et règlements en vigueur, ou tout autre document utile pour la distribution d'une Lettre recommandée internationale, conformément aux lois et règlements du pays de destination,

- signer sur support papier ou numérique (cf. art 8.5), ou accepter dans les conditions du pays de destination, la preuve de distribution,
- le cas échéant, signer l’Avis de réception ou tout autre document équivalent applicable dans le pays de destination.

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Avis de Réception adossés à une Lettre recommandée nationale est de trois (3) jours ouvrés. Ce délai ne fait l’objet d’aucun engagement contractuel ; s’agissant du mandataire, celui-ci doit également indiquer son nom et prénom en plus de sa signature.

La preuve de distribution est conservée par La Poste pendant un an (et pendant un délai minimum de six (6) mois à compter du lendemain du dépôt de l’envoi par l’opérateur du pays de destination pour les Lettres recommandées internationales).

Pendant ce délai, l’expéditeur et le destinataire peuvent demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution. Chaque demande de preuve de distribution doit faire l’objet d’un courrier spécifique.

En cas de retour à l’expéditeur, la Lettre recommandée lui est remise contre sa signature (ou celle de son mandataire) sur la preuve de distribution présentée par La Poste.

L’Avis de réception est restitué :

- sous format papier pour les Lettres recommandées nationales et internationales à l’adresse postale de l’expéditeur
- à l’exception du PAP LR et de la Vignette qui disposent d’un Avis de réception numérique envoyé par mail au Client et mis à disposition de celui-ci : dans l’application mobile du Client lorsque celui-ci possède un Compte La Poste.

L’envoi d’un Avis de réception numérique est toutefois subordonné au recueil de la signature du destinataire sur un terminal numérique. Lors d’une distribution d’un PAP LR, ou d’une Vignette sans présentation par l’agent de La Poste d’un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve distribution et Avis de réception). Dans ce cas l’Avis de réception sera fourni au format papier à l’expéditeur.

Le Client s’engage à ce que l’adresse expéditeur mentionnée sur la preuve de distribution de la LR corresponde à l’adresse expéditeur indiquée sur l’AR. En cas de divergence, La Poste réalisera un retour de pli à l’adresse indiquée sur la preuve de distribution, ce que le Client accepte, à l’exception des LR encadrées par un contrat signé entre La Poste et le Client.

## **8.5 Spécificités des Supports Numériques à la réception (Lettre recommandée nationale)**

Lorsque l’agent de La Poste est équipé d’un terminal numérique, le destinataire ou son mandataire signe la preuve de distribution, sous format numérique, sur le terminal de l’agent. En cas de remise d’un pli unique, la signature est apposée sous le numéro de pli concerné. Une fenêtre apparaît sur l’écran, permettant au Client d’accéder aux conditions de conservation et d’utilisation de ses données.

En cas de remise simultanée de plusieurs plis (au-delà de trois plis), la signature est apposée une seule fois sous un lien dont l’activation tactile renvoie à la liste des plis signés.

Cette signature est attachée à la preuve de distribution des plis recommandés concernés et identifiables par leurs numéros. La signature est encapsulée avec l’ensemble des informations liées au(x) pli(s) concerné(s).

Ces informations ne peuvent être transmises qu'à l'expéditeur ou au destinataire du pli lui-même, sur demande, ou à toute autorité judiciaire qui en ferait la demande. Elles seront conservées pendant une durée minimale d'un an à compter de la date de dépôt des plis concernés, sans pouvoir excéder deux ans. A l'échéance de ce délai, les données seront détruites.

## ARTICLE 9. TABLEAU RECAPITULATIF

|                          | Lettre recommandée sur Support de recommandation   | Lettre recommandée avec Vignette (en ligne ou automate)    | PAP LR   | PARS   | LR 2 à 4kg ( sur Supports de recommandation)  |
|--------------------------|--|--|--|--|---|
| Pour quels clients       | Tous   | Tous   | Tous   | Tous   | Entreprises sous contrat d'affranchissement   |
| Zone de validité         | à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre-et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises. | Départ : Métropole et DOM.<br>Destination : Métropole, DOM | Départ : Métropole et DOM.<br>Destination : Métropole, DOM   | Départ : Métropole et DOM.<br>Destination : Métropole, DOM | à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises. |
| Poids max                | 2kg  | 2kg  | 3 formats :<br>20g avec et sans fenêtre,<br>50g sans fenêtre | 20g  | 4kg   |
| Niveau de recommandation | R1/R2/R3   | R1   | R1   | R1   | R1  |
| Avis de réception        | En option  | En option  | Inclus   | Inclus   | En option   |



|                     |            |   |  |            |  |
|---------------------|------------|---|--|------------|--|
| Dépôt               | Au guichet | Dépôt express en bureau de poste en boîte dédiée, au guichet ou depuis sa boîte aux lettres personnelle dans le cadre du service dédié proposé sur <a href="http://laposte.fr">laposte.fr</a> lors de l'achat d'une vignette recommandée en ligne | Dépôt en boîte aux lettres de rue, dépôt express en bureau de poste en boîte dédiée, ou au guichet | Au guichet | Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement |
| Format preuve Dépôt | Papier     | Numérique   | Numérique  | Papier     | Papier   |
| Format AR           | Papier     | Papier si commandé sur automate<br>Numérique si commandé sur le Site  | Numérique  | Papier     | Papier   |

## Article 10. SERVICE DE SUIVI

### 10.1 Lettre recommandée nationale

Le service de suivi permet de connaître les principales étapes d'acheminement et de distribution ainsi que la date de distribution (ou le motif de non distribution) de la Lettre recommandée nationale. Pour cela, 3 modes d'accès direct à l'information de distribution sont accessibles par le Client :

- Par téléphone : composer le 3631 (service gratuit + coût appel)
- Sur Internet : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)
- Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 62080
- Sur l'application dédiée pour le PAP LR

Les informations de suivi sont consultables soixante jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre Recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le Client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du Client au 3631 (service gratuit + prix appel).

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent. En cas de recherche infructueuse, une enquête plus approfondie sera déclenchée.

Les données fournies dans le cadre du suivi sont indicatives et non contractuelles.

### 10.2 Lettre recommandée internationale

Ce service permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement et de distribution des envois déposés en France métropolitaine, pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et en bureaux de Poste. Cette liste est susceptible d'évoluer. Pour les autres destinations, le suivi des plis s'arrête à la frontière (départ du centre de traitement du courrier international en France).

Pour obtenir les informations sur le suivi, l'expéditeur peut appeler le 3631 (service gratuit + prix appel) ou consulter le Site et/ou l'Application mobile.

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le Client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du Client au 3631 (service gratuit + prix appel).

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent. En cas de recherche infructueuse, une enquête plus approfondie sera déclenchée.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

### **11.1 Généralités**

La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au Code des postes et des communications électroniques et s'agissant des envois internationaux, conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs du Client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions spécifiques ou de toute cause étrangère non imputable à La Poste.

La Poste ne saurait être tenue pour responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels, quelle qu'en soit la cause, liés à la perte ou l'avarie de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.

### **11.2 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée nationale**

La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'un envoi recommandé dans les conditions prévues à l'article L.7 du code des postes et communications électroniques. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnée, toutes causes confondues, au montant de l'indemnisation déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur :  
R1 : 16 euros - R2 : 153 euros - R3 : 458 euros

A l'exception du PARS, de la Lettre recommandée préparée avec vignette (en ligne ou à l'automate) et du PAP LR, qui ne proposent que le niveau R1, le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de la Lettre recommandée nationale ou de l'achat de son affranchissement. A défaut de choix exprès par l'expéditeur, le niveau de garantie R1 s'applique.

### **11.3 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale**

La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.  
En cas de perte, avarie ou spoliation de la Lettre recommandée internationale, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros

La Poste n'est pas tenue responsable des pays qui ne réexpédient pas l'avis de réception au Client ayant souscrit cette option ; toutefois La Poste indemnise le Client, à hauteur du tarif de l'option, s'il ne reçoit pas son avis de réception dans un délai supérieur à 3 mois.

## **ARTICLE 12. PRESCRIPTION DES ACTIONS EN RESPONSABILITE**

Les actions en responsabilité engagées à raison des pertes ou avaries survenues lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans le délai de :

- un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les pertes et avaries d'envois en France métropolitaine, à Monaco, à Andorre, en intra et inter DOM, ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM ;
- six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les pertes, avaries et spoliations d'envois internationaux et d'envois à destination, des COM, de la Nouvelle- Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

## **ARTICLE 13. RECLAMATIONS**

Les réclamations sont admises dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM ; et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et les envois à destination des COM, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

Le Client peut effectuer une réclamation : sur le Site et/ou l'Application mobile, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel) par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE » ou auprès d'un point de contact postal.

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception qui fait foi de la date de réclamation.

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut, le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire.

## **SOUS-SECTION 2 - E-LETTRE ROUGE**

La e-lettre rouge a pour objet de permettre au Client de :

- Déposer un Document en ligne sur le Site dans les conditions de l'article 1.1 Dépôt / saisie du Document.
- Déposer un Document via le smarteo de l'agent en bureau de Poste.

Le Document sera ensuite imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client. Ce dernier a la possibilité d'acheter au tarif indiqué sur le Site, ou via smarteo une option de suivi (e-lettre rouge suivie) sur son courrier.

## **ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service est accessible depuis la France Métropolitaine, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, La Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et depuis l'étranger via le Site. Toutefois, les envois sont matérialisés et déposés en France métropolitaine, Guyane, Martinique, Guadeloupe,

Mayotte, ou La Réunion et peuvent être envoyés à destination du territoire français comme de l'international.

La procédure d'envoi d'un Document est la suivante :

### **1.1 Dépôt/saisie du Document**

- Via le Site

Le Client se connecte au Site et accède à au service de Courrier en ligne Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Editeur de texte, de réutiliser un brouillon ou une lettre déjà envoyée ou d'utiliser des modèles de lettres. Le Document téléchargé ou édité doit présenter les caractéristiques indiquées sur le Site. A titre indicatif, sont exclus les fichiers de musique, de vidéo, de film. Le Client à la possibilité en cours de parcours d'enregistrer les documents édités ou téléchargés et de les retrouver directement dans son espace client. Les documents pris en charge par la Poste sont archivés à compter de la date de commande du Client pour une durée d'un an et sont ensuite supprimés.

- Via le smarteo de l'agent en bureau de poste

Le Client peut scanner et envoyer un Document directement via le smartphone de l'agent en bureau de Poste. Ce dernier accompagne le Client en vue de scanner le Document à l'aide de son smartphone et choisir les options du Document et les destinataires du pli.

### **1.2 Options du Document via les supports ci-dessus**

La Poste propose au Client d'appliquer différentes options à son Document comme par exemple, de l'imprimer en recto verso (sur le Site uniquement), en recto, en couleur (sur le Site et Smarteo) ou en noir et blanc. La Poste se réserve le droit d'apporter des modifications aux options qu'elle propose. L'impression en couleur est une option payante au tarif indiqué sur le Site et sur smarteo

### **1.3 Saisie de l'adresse du/des Destinataire(s) et/ou téléchargement du fichier d'adresses**

- Via le Site

Le Client a la possibilité d'ajouter manuellement des Destinataires, d'utiliser les adresses de son carnet d'adresses La Poste (maximum 100), et/ou de télécharger un fichier de Destinataires directement depuis son ordinateur.

- Via le smarteo

L'agent en bureau de poste saisit l'adresse du Destinataire fournie par le client. Le client ne pourra indiquer plus d'une adresse destinataire via ce support.

### **1.4 Récapitulatif de la commande La Poste convertit le Document en un Fichier d'édition au format unique PDF**

Le Client peut visualiser son courrier sur le Site ou sur l'écran de Smarteo ou de l'automate.

Le Client est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'édition. La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences liées à la négligence du Client.

Pour cela le Client s'engage à :

- prendre connaissance du Fichier d'édition ;
- le visualiser dans son intégralité, et
- vérifier que ledit Fichier correspond au Document qu'il entend envoyer au(x) Destinataire(s). Une fois ces étapes validées, le Client se voit proposer le récapitulatif de sa commande et le montant à payer.

Lorsque le Client procède à l'achat d'une e-lettre rouge via smarteo, La Poste lui remet un ticket récapitulatif. Celui-ci est une preuve de dépôt de la e-lettre rouge, qu'il se doit garder en vue de toute réclamation le cas échéant.

### **1.5 Impression et mise sous pli**

Le Fichier d'édition est imprimé selon les options choisies par le Client (Etape 2) et mis sous pli. La Poste ne garantit aucunement que les nuances de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par le Client sur le Site. Si le dépôt en ligne a lieu avant 20h00 (heure locale de destination du serveur de La Poste) hors Dimanche et Jours Fériés, la e-lettre rouge est rematérialisée et datée le jour même ; dans le cas contraire, la e-lettre rouge est rematérialisée et datée le jour ouvré suivant. Le Client est informé de la date de dépôt dans son compte La Poste.

### **1.6 Distribution**

La e-lettre rouge est acheminée par le réseau de distribution postal et remise en boîte aux lettres du destinataire. Une fois imprimée et mise sous pli, la e-lettre rouge est distribuée en J+1 (délai indicatif pour un envoi vers la France Métropolitaine, Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte et La Réunion). Dans l'hypothèse où la e-lettre rouge ne pourrait être distribuée à son Destinataire, le Client en sera informé dans son Compte

### **1.7 Suivi**

Si le Client a opté pour l'option de suivi (e-lettre rouge suivie), un numéro lui est attribué et est à retrouver dans son compte La Poste et uniquement sur le ticket récapitulatif lorsque le client utilise le smarteo pour le Smarteo. Ce numéro lui permettant de suivre les principales étapes d'acheminement et de distribution de son pli.

## **ARTICLE 2. RESPONSABILITE**

Le Client est seul responsable du contrôle de l'intégrité des messages, de leur contenu, de leur réception par les tiers. Le Client ne peut apposer de signature électronique, telle que définie par l'article 1316-4 du Code Civil, pour signer des Documents envoyés par le biais de la e-lettre rouge. Il lui appartient de se renseigner, notamment, quant à l'obligation légale de signer électroniquement au sens de l'article 1316-4 du Code Civil le Document et quant à la valeur accordée à la e-lettre rouge par le Destinataire. La Poste s'engage à rematérialiser et acheminer la e-lettre rouge, conformément aux termes des Conditions Spécifiques du Site. Les engagements pris par La Poste ne sont valables que dans la mesure où l'adresse communiquée est exacte et complète. La Poste est libre d'utiliser les moyens qui lui semblent les plus opportuns pour rendre ses services.

La Poste s'engage à :

- respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par voie de télécommunication ;
- assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des messages communiqués par le Client, y compris les données personnelles.

La responsabilité de La Poste est engagée conformément aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment les articles L7 et L8 du code des postes et des communications électroniques. En cas de mauvaise exécution avérée du service imputable à La Poste, cette dernière rembourse la somme correspondant au prix payé par le Client pour l'envoi de la e-lettre rouge concernée par la mauvaise exécution du service, à l'exclusion de toute autre indemnité (le prix payé par le Client correspond au montant maximum de l'indemnisation). Le Client peut formuler une réclamation auprès du service client dans le mois suivant le dépôt en ligne de la e-lettre rouge à indemniser. En cas d'envoi à plusieurs destinataires, le remboursement sera effectué au Client en fonction du nombre de destinataire impacté et non pas pour la globalité de la prestation commandée.

### **SOUS-SECTION 3 : LE TIMBRE NUMERIQUE**

#### **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'ACHAT**

Ce service est proposé uniquement aux Clients particuliers disposant d'un compte La Poste.

Le Client achète son Timbre Numérique au tarif de la lettre verte depuis l'application La Poste, accessible uniquement depuis smartphone. Dès confirmation de sa commande, le Client reçoit un code alphanumérique qu'il inscrit sur le pli qu'il souhaite expédier.

Aucun remboursement n'est admis sur ce service.

#### **ARTICLE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION**

Les plis affranchis à l'aide d'un Timbre Numérique doivent respecter les conditions cumulatives suivantes :

- Plis lettre verte (sans option de suivi) uniquement, au départ de France Métropolitaine hors Monaco, et à destination de la France Métropolitaine, Andorre, Monaco
- Plis jusqu'à 20 grammes soit une dimension maximale des plis de 176 mm x 250 mm et une épaisseur maximale de 3 cm.

Le Client s'engage à écrire de manière lisible le code alphanumérique en respectant un positionnement en haut à droite du pli avec un espacement tous les 2 caractères. Le code doit être écrit à l'aide d'un style à bille de couleur foncée.

Le Timbre Numérique est utilisé exclusivement à l'usage privé du Client et ne peut être utilisé qu'une seule fois en tant qu'affranchissement.

Sa durée de validité est de huit (8) jours à compter de la date de commande du Client. A l'expiration de ce délai, le code est périmé et ne pourra être pris en compte par La Poste pour l'acheminement de pli.

Le Client est responsable de l'utilisation qu'il fait du Timbre Numérique. De fait, il s'engage à utiliser le code dans le respect des conditions indiquées dans les présentes.

Le Timbre Numérique ne peut pas être utilisé comme complément d'affranchissement. Pour tout affranchissement lié à un pli dont le poids est supérieur à 20 grammes, le Client doit utiliser une autre modalité d'affranchissement.

### **ARTICLE 3 : CONDITIONS DE DEPOT ET D'ACHEMINEMENT**

Les plis affranchis à l'aide d'un Timbre Numérique doivent être déposés uniquement en boîte aux lettres de rue. Aucun pli ne sera accepté dans les bureaux de poste, ni dans les boîtes à lettre dédiées.

Les courriers affranchis avec un Timbre Numérique sont distribués suivant les mêmes modalités qu'une Lettre Verte : mêmes jours de distribution et heure limite de dépôt du courrier dans la boîte aux lettres avant la dernière levée facteur.

### **ARTICLE 4 : CONTREFAÇON, FALSIFICATION DU TIMBRE NUMERIQUE ET UTILISATION NON VALIDE**

Sera réputé contrefait, tout Timbre Numérique qui :

- n'aura pas été généré par l'application La Poste
- qui aura été généré en utilisant l'application frauduleusement,
- qui aura été dupliqué à partir d'un code généré par l'application,
- ou encore dont tout élément aura été altéré ou supprimé.

Ces cas constituent un usage abusif et pourront donner lieu à la perception auprès du destinataire et, en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, des compléments d'affranchissement, frais et pénalités définis aux Conditions Générales de Vente Courrier colis.

En cas de non-respect des conditions d'utilisation du Timbre Numérique tels que décrits ci-avant, La Poste se réserve le droit d'appliquer les sanctions prévues aux présentes, et notamment à l'article « Résiliation –Manquements ».

### **ARTICLE 5 : RESPONSABILITE**

Le Client utilise le service sous son entière responsabilité. Il reconnaît que sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas de fausse identité, et en cas d'utilisation frauduleuse du Timbre Numérique, en dehors des conditions d'utilisation précisées dans les présentes. Le Client est avisé que chaque code généré qui aura été créée à partir de son Compte sera réputé avoir été utilisée par le Client. En conséquence, le Client est responsable de la conservation de son Timbre Numérique jusqu'à son utilisation et mise en circulation dans le circuit postal. Il sera réputé responsable de toute utilisation de celui-ci y compris par un tiers, sauf s'il apporte la preuve d'une utilisation frauduleuse de son Identifiant et Mot de passe à son insu.

### **SOUS-SECTION 4 - LA LETTRE RECOMMANDEE EN LIGNE – LREL**

La LREL (Lettre Recommandée En Ligne) est un service d'envoi en ligne de lettres recommandées. Le contenu des lettres recommandées sont imprimées, mises sous pli et distribuées par La Poste. Ce service est accessible en ligne 24h/24 et 7j/7 depuis [laposte.fr/courrier-en-ligne](http://laposte.fr/courrier-en-ligne).

## **ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service de LREL permet au Client :

- L'édition ou le téléchargement d'un document écrit
- l'accès à des options d'impression
- l'accès à des options d'envois
- L'impression, la mise sous pli et la distribution par La Poste du pli matérialisé
- la consultation et l'archivage pendant douze (12) mois des preuves (dépôt et avis de réception le cas échéant) de la LREL.

### **1.1 Dépôt du Document par le Client**

Le Client se connecte au service de création de courrier en ligne via l'adresse [laposte.fr/courrier-en-ligne](http://laposte.fr/courrier-en-ligne). Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Éditeur de texte ou d'utiliser des modèles de lettres proposés par La Poste.

Le Document téléchargé ou édité doit respecter les caractéristiques indiquées sur le Site et/ou l'Application mobile.

### **1.2 Choix des options**

La Poste propose au Client expéditeur d'appliquer différentes options à son envoi : options impression (couleur/noir et blanc, recto/ recto-verso).

Ces options sont à tout moment modifiables par La Poste sans notification préalable au Client.

### **1.3 Saisie de l'adresse du/des Destinataire(s)**

Le Client expéditeur doit renseigner les coordonnées du Destinataire en indiquant préalablement si ce dernier est un particulier ou un professionnel.

Le Client expéditeur peut également saisir une référence, en texte libre, pour nommer son envoi et ainsi faciliter le suivi de ses LREL envoyées.

### **1.4 Création, vérification et validation du Document avant impression**

Le Client est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'Édition.

La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'absence de visualisation et de validation du Fichier d'édition par le Client, ni des conséquences que cette faute pourrait entraîner pour celui-ci.

La Poste vérifie l'intégrité du Fichier d'édition envoyé par le Client, le sécurise en le chiffrant, par un procédé permettant de garantir l'intégrité de son contenu avant impression. La Poste ne connaît en aucune façon le contenu des Documents qui lui sont transmis par le Client expéditeur.

Le service de LReL convertit l'ensemble du/des Document(s) en un Fichier d'édition unique au format PDF.

Le Client Expéditeur s'engage à télécharger le Fichier d'édition, à en prendre connaissance, à le visualiser dans son intégralité et à vérifier que ledit Fichier correspond au(x) Document(s) qu'il entend envoyer au(x) Destinataire(s). Le Client expéditeur valide ensuite le Fichier d'édition. A défaut de validation, le processus d'envoi est interrompu et le Client expéditeur revient aux étapes précédentes.

Le Fichier d'édition constitue la preuve originale du contenu de l'envoi et engage le Client expéditeur. Le Fichier d'édition est conservé un (1) an à compter de la mise à disposition de la Preuve Électronique de Dépôt. Il est consultable sur son compte pendant cette même durée. Il appartient au Client expéditeur de conserver le Fichier d'édition s'il souhaite prouver le contenu de son envoi au-delà de cette période.



### **1.5 Envoi, paiement en ligne et preuve de dépôt**

Le Client expéditeur valide son choix. Il effectue ensuite le paiement en ligne, par carte bancaire, par Paypal, Paylib. Si le paiement n'est pas effectué, la procédure d'envoi de la LReL est annulée.

La Poste établit une Preuve de dépôt électronique au terme de la procédure d'envoi. Le dépôt en ligne est horodaté (apposition d'une Contremarque de temps) et permet la génération d'une preuve de dépôt au format PDF et scellée. La preuve de la LREL est disponible dans le compte du Client expéditeur pendant une durée d'un (1) an à compter de la commande du Client. Elle est aussi transmise par email au Client expéditeur.

### **1.6 Impression et mise sous pli d'une LReL**

Le Fichier d'édition est imprimé, en noir et blanc ou en couleur, recto simple ou recto-verso selon les choix du Client expéditeur, et mis sous pli. La LREL est préparée sans liasse papier et un AR numérique sera délivré au Client expéditeur. La Poste s'engage à archiver pendant dix (10) ans les preuves numériques (preuve de dépôt et l'Avis de réception). Après la première année pendant laquelle les preuves sont accessibles et consultables sur le compte du Client, les preuves sont disponibles sur demande au service Client 3631 (service gratuit + prix appel).

### **1.7 Suivi et réception d'une LReL**

La LReL permet au Client expéditeur de suivre ses envois de la LReL via le Site et/ou l'Application mobile.

Une fois que le pli est imprimé et mis sous pli, la LREL est distribuée comme une LR classique au destinataire ou son mandataire. Aussi la LREL est remise par le facteur contre signature du destinataire après vérification de son identité. En cas d'absence, le pli est mis en instance pendant une durée de 15 jours à partir du lendemain de la première présentation.

La preuve de distribution et, le cas échéant l'Avis de réception, sont signés par le Destinataire sur un terminal facteur permettant de signer numériquement.

L'Avis de réception est retourné au Client expéditeur par voie numérique après la capture de la signature du destinataire. L'AR numérique comme la preuve de dépôt est au format PDF et scellé. Après la première année pendant laquelle les preuves sont accessibles et consultables sur le compte du Client, l'AR est disponible sur demande au service Client 3631.

L'envoi d'un avis de réception numérique est toutefois subordonné au recueil de la signature du destinataire sur un terminal numérique. Lors d'une distribution d'une LREL, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve distribution et avis de réception). Dans ce cas l'avis de réception sera fourni au format papier à l'expéditeur.

Le processus suivi par le Document matérialisé répond aux règles générales de La Poste pour les envois recommandés traditionnels et donc aux Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée nationale et à Lettre recommandée internationale de La Poste.

## **ARTICLE 2. RESPONSABILITE**

La Poste n'est pas partie et n'est pas responsable du contenu ou de la validité des LReL échangées entre le Client expéditeur et le Destinataire.

Les données nécessaires à la composition de la LReL relèvent de la seule responsabilité du Client. Le Client est seul responsable de l'envoi de données confidentielles ou soumises au secret professionnel, au moyen du Service de la LReL.

Le Client est responsable, au même titre que le Destinataire, des opérations de vérification et d'acceptation de la LReL qui leur incombent en application des présentes.

### **ARTICLE 3. TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES**

La LReL assure la traçabilité de tous les échanges et de toutes les étapes des phases du parcours de la lettre. À cet effet, le service de la LReL respecte les prescriptions légales applicables en matière de collecte des données de connexion, conformément à la réglementation nationale applicable. La Poste s'engage à délivrer des Contremarques de temps fiables conformément aux dispositions prévues dans le décret en Conseil d'État pris en application de l'article 1369-8 du Code civil et son Arrêté d'application. La Poste s'engage à respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par la voie de communications électroniques et dont la violation est sanctionnée par les dispositions des articles 226-15 du code pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n° 91-646 du 10 juillet 1991.

## **SOUS-SECTION 4 – LETTRE SERVICES PLUS**

### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

« Marque de suivi » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permet le suivi. « Reçu » : terme désignant la preuve d'achat du produit reçu par le Client et délivré par La Poste. Dans le cas des vignettes automates ou vente au guichet, ce Reçu fait également office de Souche comprenant l'indication du numéro de suivi de l'envoi.« Souche » : support restant en possession de l'expéditeur après envoi du pli affranchi portant le numéro de suivi.

### **ARTICLE 2. OBJET ET CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Les présentes conditions spécifiques de vente ont pour objet de définir les conditions d'achat, d'admission, de prise en charge, d'acheminement, de suivi et de distribution des courriers Lettre Services Plus.

Marque d'affranchissement Montimbrenligne (MTEL) Lettre Services Plus : les conditions d'achat et d'utilisation de la marque d'affranchissement MTEL Lettre Services Plus sont précisées dans les conditions spécifiques de vente applicables aux services de la Boutique du Courrier de La Poste disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), que le client devra accepter en ligne.

#### **2.1 Description du service**

La Lettre Services Plus permet à un Client d'associer à un envoi, dont le contenu et le format sont conformes aux dispositions définies aux présentes :

Un service de suivi permettant de connaître les principales étapes d'acheminement et de distribution.

Un service de notification par sms ou par mail de l'expéditeur pour le suivi de la prise en charge et/ou de la distribution du courrier

Un service de notification par mail du destinataire pour le suivi de la prise en charge

Une possibilité d'expédier l'envoi via la boîte aux lettres de l'expéditeur dans les conditions définies à l'article 7

Le versement d'une compensation financière forfaitaire, sur demande du Client, en cas de distribution du pli dans un délai excessif, dans les conditions définies à l'article 8.2.2.

Cet envoi ne comporte pas de preuve de dépôt, de remise contre signature, d'assurance, d'avis de réception ou de contre remboursement.

Les services de notifications de suivi et de dépôt en boîte aux lettres personnelle ne sont utilisables que pour les clients disposant d'un compte client sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr). Ils doivent être activés sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) préalablement à l'envoi du pli, quelle que soit la modalité d'affranchissement utilisée.

Lorsque la Lettre Service Plus est utilisée sous forme de vignette (automates et guichet) ou MTEL, ces services ne peuvent être activés que pendant 14 mois à compter de la date de leur achat.

## **2.2 Contenu**

Cette offre est destinée à l'envoi de documents ou de petites marchandises.

Le contenu des envois doit être conforme aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » accessibles en se connectant sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou en point de contact postal.

## **2.3 Format et poids des produits de la Lettre Services Plus**

Les dimensions maximales autorisées du pli, quels que soient le contenu et l'emballage de l'envoi, sont :

Longueur + largeur + épaisseur = 100 centimètres

Longueur = 60 centimètres

Epaisseur = 3 centimètres

Le poids maximum pour chaque envoi est de 2 kg.

## **2.4 Zone géographique d'utilisation des produits de la gamme Lettre Services Plus**

La Lettre Services Plus est disponible dans les zones géographiques suivantes :

A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises

## **ARTICLE 3. PRIX**

Le tarif applicable à la Lettre Services Plus est celui en vigueur au jour de la prise en charge du pli, calculé en fonction du poids de l'envoi.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Les tarifs en vigueur sont disponibles en se connectant sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou en point de contact postal.

## **ARTICLE 4. ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION**

En fonction de l'évolution des caractéristiques de la Lettre Services Plus, les présentes conditions spécifiques de vente pourront, elles-mêmes, être amenées à évoluer.

Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge du pli.

## **ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Il appartient au client de vérifier que son envoi est conforme aux obligations de contenu, de poids et de format, comme indiquées aux articles 2.2 et 2.3 des présentes.  
Le client reconnaît que le manquement à l'une de ces obligations pourra entraîner le refus du pli ; ou si le pli est acheminé, entacher le bon fonctionnement du service et, éventuellement, entraîner la facturation d'un supplément de prix au destinataire s'il accepte le pli ou à l'expéditeur en cas de retour du pli - suivant les tarifs disponibles sur laposte.fr.

## **ARTICLE 6. ACCES A L'OFFRE**

### **6.1 Achat de vignettes sur automate**

Le Client peut sélectionner directement sur l'automate l'offre Lettre Services Plus. Il sélectionne ensuite la destination de son envoi et paie le montant d'affranchissement.

L'automate édite la marque d'affranchissement à apposer sur l'envoi ainsi qu'un ticket de suivi à conserver par le Client, comportant notamment le numéro de suivi.

### **6.2 Accès à la Lettre Services Plus via le service MonTimbrenLigne particulier ou professionnel**

Le Client peut choisir d'accéder à l'offre Lettre Services Plus via le service « MonTimbrenLigne » de la Boutique du Courrier de La Poste accessible pour les professionnels à l'adresse <https://www.laposte.fr/professionnel/mon-timbre-en-ligne> et à l'adresse suivante pour les particuliers : <https://www.laposte.fr/mon-timbre-en-ligne>, ou à toute autre adresse que La Poste pourrait leur substituer.

Le Client est tenu d'accepter les conditions spécifiques de vente applicables aux services de la Boutique du Courrier de La Poste.

### **6.3 Accès à l'offre Lettre Services Plus via les timbres Lettre Services Plus**

Le Client peut acheter des timbres-poste Lettre Services Plus 20g (vendus par lot de 6 timbres-poste ou à l'unité) en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste, dans les établissements courrier ou chez un revendeur partenaire.

Ils comportent le visuel de la Marianne, la marguerite de suivi, la marque de type QR code accompagnée de son numéro de suivi repris sur une souche.

Dans le cas où le pli dépasse le poids de 20g, le Client doit acheter un complément d'affranchissement correspondant au prix à payer soit avec une vignette achetée au guichet, soit avec des timbres à valeur faciale.

Le Client devra veiller à ne pas apposer deux timbres Lettres Services Plus car dans ce cas de figure, La Poste ne peut pas garantir le bon fonctionnement des services associés.

### **6.4 Accès à l'offre via le « Prêt-à-poster » Lettre Services Plus**

Le Client peut se procurer une enveloppe « Prêt-à-poster Lettre Services Plus » en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste accessible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et dans les établissements courrier.

Les enveloppes « Prêt-à-poster Lettre Services Plus » sont préaffranchies avec une marque d'affranchissement sans valeur faciale, à validité permanente quelle que soit l'évolution des tarifs, incluant un service de suivi.

## **6.5 Achat au guichet**

Le Client demande l'offre Lettre Services Plus au guichet. L'agent de La Poste pèse le pli à envoyer. Le Client effectue le paiement au comptant.

## **ARTICLE 7. LE DEPOT D'UN PRODUIT DE LA GAMME COURRIER LETTRE SERVICES PLUS**

### **7.1 Modalités de dépôt**

La Lettre Services Plus est déposée par le Client,

- soit en boîte aux lettres de rue,
- soit en point de contact postal,
- soit dans sa boîte aux lettres personnelle, ce service étant disponible seulement depuis la France Métropolitaine.

Elle sera alors collectée par La Poste, dans le cadre de la tournée du facteur.

Le pli n'est pas flashé au dépôt.

Le service de dépôt en boîte aux lettres personnelle ne peut être activé que pendant 14 mois à compter de la date d'achat lorsque la Lettre Services Plus est utilisée sous forme de vignettes (automate et guichet) et MTEL.

L'envoi depuis une boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur est soumis aux conditions détaillées ci-après.

Le service de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur n'est possible qu'aux conditions cumulatives suivantes :

Avoir effectué la demande de collecte en boîte aux lettres personnelle sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ;

Avoir préparé et déposé sa Lettre Services Plus dans sa boîte aux lettres personnelle avant 8 heures du matin le jour indiqué de passage du facteur ;

Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux Conditions Générales de Vente Courrier Colis) ;

Le nom et l'adresse du dépôt correspondent aux nom et adresse de l'émetteur. Le nom de l'émetteur doit également être présent sur la boîte aux lettres.

L'envoi de Lettres Services Plus depuis la boîte aux lettres personnelle est limité à 2 kg au global. Si les conditions de poids ne sont pas respectées, La Poste se réserve le droit de refuser l'ensemble du dépôt en boîte aux lettres.

La collecte de la Lettre Services Plus par le facteur aura lieu :

- pour une demande de collecte faite avant 23h : le lendemain (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite un samedi ou veille de jour férié).
- pour une demande faite entre 23h et minuit : le surlendemain de la demande (J+2) (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite un samedi ou veille de jour férié).

Le Client doit dans tous les cas déposer sa Lettre Services Plus correctement préparée et affranchie dans sa boîte aux lettres, avant 8 (huit) heures du matin, le jour de passage du facteur.

Le Client peut annuler son dépôt en boîte aux lettres dans les conditions prévues dans son compte La Poste avant minuit la veille du passage du facteur. Le Client peut consulter son compte Client boutique ou prendre contact avec le Service Clients 3631 (appel gratuit + prix d'appel) pour plus d'informations. Il a également la possibilité de déposer sa Lettre Services Plus en point de contact postal ou en boîte aux lettres de rue. A défaut, La Poste ne saurait être tenue pour responsable de la non prise en charge de la Lettre Services Plus.

En cas de non prise en charge pour des motifs externes au Client (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels), le Client pourra faire une nouvelle demande de dépôt dans sa boîte aux lettres (dans la limite de trois demandes sur une même Lettre Services Plus). La Poste mettra ensuite tout en œuvre pour passer le jour ouvrable suivant. Le Client a toujours la possibilité de déposer son pli en boîte aux lettres de rue ou en point de contact postal.

En cas de non prise en charge de la Lettre du fait du Client :

- pour cause d'insuffisance d'affranchissement,
- pour cause de marque d'affranchissement illisible,
- pour cause de marque d'affranchissement non valide,
- pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,
- pour absence de lettre dans la boîte,

le Client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa marque d'affranchissement depuis son compte Client sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr), à réaliser une nouvelle préparation de l'envoi, à déposer sa Lettre Services Plus en boîte aux lettres de rue ou à refaire une demande de dépôt dans sa boîte aux lettres.

En cas d'insuffisance d'affranchissement, la Lettre Services Plus pourra faire l'objet d'un affranchissement complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre Services Plus du Client, une notification de collecte est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur renseignée dans son compte Client. La date de dépôt figurant sur la notification de collecte correspond au jour où le facteur a relevé la Lettre Services Plus dans la boîte aux lettres du Client. Le Client peut à tout moment suivre l'état de son dépôt et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son Compte.

## 7.2 Formalités douanières

Pour tout envoi à destination de l'Outre-Mer, l'expéditeur est tenu de présenter tous les documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières et/ou fiscales en se conformant à la réglementation applicable. Les formalités douanières varient selon le pays de destination.

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur.

L'expéditeur sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour La Poste, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

## ARTICLE 8. EXECUTION DE LA PRESTATION

### 8.1 Service de suivi

La Lettre Services Plus permet au Client de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) du pli ainsi que les principales étapes d'acheminement.

Pour cela, le Client peut se connecter sur Internet sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et/ou l'application mobile, appeler le service client au 3631 (service gratuit + prix appel)

En plus du suivi disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr), le Client peut activer le service de notification de suivi qui lui permet d'être informé par mail ou SMS de la prise en charge et/ou de la distribution de son courrier. Le SMS n'est disponible que si le Client n'a pas demandé de collecte de l'envoi dans sa boîte aux lettres personnelles.

Le service de notifications de suivi ne peut être activé que pendant 14 mois à compter de la date d'achat lorsque la Lettre Services Plus est utilisée sous forme de vignettes (automate et guichet). Il n'est utilisable que pour les Clients disposant d'un compte Client La Poste.

Le Client peut aussi activer le service de notification de suivi par mail pour le destinataire afin qu'il soit informé de la prise en charge du courrier, il s'engage dans ce cas à obtenir au préalable son accord pour communiquer son adresse email.

Les informations de suivi sont consultables par le Client un an à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Le suivi s'applique aux envois :

- à l'intérieur de la France métropolitaine, dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), à Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- de la France métropolitaine vers Monaco, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- des DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France métropolitaine et Monaco ;

- entre les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte).

Pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises, le suivi n'est effectué que jusqu'à la sortie du territoire d'expédition.

## 8.2 Distribution

### 8.2.1 Délais de distribution

Les délais de distribution sont calculés en jours ouvrables et courent à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (délai de rétention en Douane et cas de force majeure). Les jours ouvrables s'entendent du lundi au samedi hors jours fériés en France (nationaux et locaux) et à l'international.

La prise en charge du pli Lettre Services Plus correspond :

Soit à l'enlèvement du pli depuis la boîte aux lettres personnelle du Client en cas de souscription au service

Soit à la première prise en charge du pli correspondant au premier flashage dans le réseau industriel de La Poste

Le dépôt du pli en point de contact postal ne constitue pas une prise en charge du pli pour le calcul des délais. Aucune preuve de dépôt n'est fournie au Client.

Les délais de distribution des Lettres Services Plus sont des délais indicatifs :

deux (2) jours ouvrables à compter de leur prise en charge pour les envois à l'intérieur de la France métropolitaine (y compris la Corse), de France métropolitaine vers Monaco, et les envois à l'intérieur des DOM (Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre et Miquelon)

deux (2) à trois (3) jours ouvrables à compter de leur prise en charge pour les envois réciproques entre la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy et les envois réciproques entre La Réunion et Mayotte

Trois (3) à cinq (5) jours ouvrables pour les envois réciproques entre l'ensemble des territoires :

la France Métropolitaine (y compris la Corse), avec Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

La Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint- Pierre et Miquelon

La Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint- Pierre et Miquelon avec Monaco

Huit (8) à dix (10) jours ouvrables pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.



Lorsqu'un contrat de réexpédition du courrier a été souscrit auprès de la Poste, les délais indicatifs ne s'appliquent que sur l'acheminement de l'envoi correspondant à l'ancienne adresse et non pas du délai de distribution à la nouvelle adresse du destinataire.

### **8.2.2 Compensation financière pour distribution dans un délai excessif**

Une somme forfaitaire de 5 euros est versée, sur demande du Client, quels que soient le poids et le montant d'affranchissement de l'envoi, en cas de délai de distribution supérieur ou égal à :

7 jours calendaires (hors jours fériés nationaux et locaux et délai de rétention en Douane) pour les envois à l'intérieur de la France Métropolitaine (y compris la Corse) et de France métropolitaine vers Monaco, les envois à l'intérieur des territoires des DOM\*, et les envois de proximité de certains territoires des DOM\*\*

10 jours calendaires (hors jours fériés nationaux et locaux et délai de rétention en Douane) pour les envois réciproques entre l'ensemble des territoires \*\*\*

\* À l'intérieur des territoires des DOM :

- à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et de Saint-Pierre et Miquelon

\*\* les territoires de proximité DOM :

- les envois réciproques entre la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- les envois réciproques entre La Réunion et Mayotte

\*\*\* Relations réciproques entre l'ensemble des territoires :

la France Métropolitaine (y compris la Corse), avec Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

La Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy

Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint- Pierre et Miquelon

La Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint- Pierre et Miquelon avec Monaco

La Poste n'accorde pas de compensation commerciale pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

Les informations enregistrées dans le système d'information de suivi des envois de La Poste font foi entre les parties sauf preuve contraire.

## ARTICLE 9. RESPONSABILITE

### 9.1 Responsabilité de La Poste

La responsabilité de La Poste est engagée conformément aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment celles du code des postes et des communications électroniques.

Les indemnités en cas de perte ou avaries sont appliquées conformément aux Conditions générales de vente « Courrier – Colis » accessibles sur le [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

En cas de perte ou avarie, La Poste versera sur demande et sur présentation de tout élément de nature à prouver la prise en charge et du montant de l'affranchissement une indemnisation égale à trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou 23 euros par kilogramme (si cela lui est plus favorable).

Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de prise en charge du pli.

Les informations enregistrées dans le système d'information de suivi des envois de La Poste font foi entre les parties, sauf en cas de preuve contraire.

Si La Poste ne délivre pas au Client l'information de distribution du pli dans le suivi, la Poste indemniserà le Client à hauteur du tarif en vigueur pour un sticker suivi, au jour de la prise en charge du pli sur demande du Client (tarif disponible le site [laposte.fr](http://laposte.fr)). Cette indemnisation n'est pas due en cas de dysfonctionnement du service de notification de suivi lorsque l'information de suivi est bien disponible sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), ni en cas de perte de l'envoi.

### 9.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à respecter les dispositions définies aux présentes conditions spécifiques de vente.

Le Client est responsable de l'exactitude des mentions apposées sur son pli concernant l'identité et l'adresse du destinataire. Le Client s'engage à ne pas apposer de mentions insuffisantes ou illisibles sur son pli.

Le Client supporte seul les conséquences et préjudices tant directs qu'indirects résultant d'une absence, d'une erreur ou d'une mauvaise lisibilité des mentions ou de la marque de type QR code dans le cas où ils ont été imprimés par ses soins et portés sur les envois déposés à La Poste.

Il appartient au Client de choisir le produit d'affranchissement correspondant à la valeur de son envoi. La Lettre Services Plus n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de grande valeur.

## SOUS-SECTION 5 – ABONNEMENT MOBILITE, REEXPEDITION, GARDE

### ARTICLE 1. ABONNEMENT MOBILITE

« **Abonnement Mobilité (AM)** » : désigne le Service qui permet au Client de faire garder son courrier par La Poste ou de le faire suivre vers une adresse provisoire.

### **1.1 Objet et modalités d'utilisation du service**

L'Abonnement Mobilité permet au Client, pendant un (1) an calendaire, de souscrire à autant de contrats de Réexpédition temporaire ou de Garde du courrier qu'il souhaite.

L'ensemble des dispositions relatives au Service « GARDE DU COURRIER » et à la "REEXPEDITION TEMPORAIRE DU COURRIER" sont applicables au Service Abonnement Mobilité.

Il revient au souscripteur de faire coïncider la durée de son contrat de Réexpédition temporaire nationale ou de garde du courrier avec la date de fin de l'Abonnement Mobilité.

Le souscripteur de l'Abonnement Mobilité sera obligatoirement bénéficiaire des contrats de Réexpédition temporaire nationale ou de Garde du courrier souscrits dans le cadre de cet Abonnement Mobilité.

En fonction de ses absences, il choisit les dates de début et de fin des contrats de Réexpédition temporaire ou de Garde du courrier.

Le Client, souscripteur de l'Abonnement Mobilité, peut désigner les membres de son foyer qu'il souhaite faire bénéficier du Service.

A tout moment, cette option peut être exercée et les membres de sa famille modifiés. Le Client peut déterminer et modifier les personnes bénéficiaires du service à chaque contrat souscrit.

Le souscripteur s'engage à informer les bénéficiaires des contrats de Réexpédition et de Garde qu'il souscrira pour leur compte dans le cadre de l'Abonnement.

L'adresse renseignée lors de la souscription à l'Abonnement Mobilité est l'adresse de départ de la Réexpédition temporaire nationale ou l'adresse concernée par la Garde du courrier. Cette adresse de départ n'est pas modifiable.

### **1.2 Modalités de souscription de l'Abonnement Mobilité et envoi d'un code d'activation**

La souscription est accessible en ligne sur le Site via le formulaire de souscription.

Il appartient au Client de le compléter et de mentionner si nécessaire les personnes concernées par l'Abonnement Mobilité puis de valider le formulaire de souscription.

Le paiement est effectué en une seule fois sous la forme d'un abonnement forfaitaire pour tous les contrats de Réexpédition temporaire et/ou de Garde du Courrier de l'année.

Une fois le paiement validé, la commande est confirmée et La Poste adresse un code d'activation au Client, à son domicile par courrier physique, dès le lendemain de la souscription s'il a souscrit son Abonnement avant 18h30 et dans le cas contraire dans un délai de quarante-huit (48) heures. Ces délais sont mentionnés à titre indicatif. Tant que le code d'activation n'est pas saisi, l'Abonnement Mobilité n'est pas activé et le Client ne peut en bénéficier.

Une fois le code d'activation reçu par courrier, le Client doit se reconnecter à son Compte. Il saisit ensuite le code d'activation dans la rubrique dédiée du Site "Abonnement Mobilité" (voir durée de validité du code d'activation ci-dessous). L'Abonnement est alors activé, et sera effectif à la date de démarrage prévu, ou à défaut le lendemain (jour ouvré hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) de la saisie du code.

Si le code n'a pas été saisi pendant sa durée de validité soit dans un délai de trente (30) jours après la date de souscription à l'Abonnement Mobilité, ou en cas de perte de son code, le client peut faire une nouvelle demande de code d'activation depuis son Espace client. Il sera envoyé par courrier à l'adresse de départ.

Le délai de mise en œuvre du contrat souscrit au sein de l'Abonnement Mobilité est celui du service souscrit par le Client.

### **1.3 Renouvellement, résiliation**

Le Service Abonnement Mobilité peut être renouvelé d'une année calendaire dans la limite d'une seule fois à l'issue de sa durée, et après paiement du tarif indiqué sur le Site. Néanmoins, le renouvellement n'est plus disponible cinq (5) jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours. L'interruption anticipée de l'Abonnement Mobilité avant sa date d'échéance ne donne droit à aucun remboursement du montant forfaitaire préalablement versé.

## **ARTICLE 2. LA REEXPEDITION**

### **2.1 Définition**

« **Réexpédition** » : désigne le service de Réexpédition temporaire ou définitive du courrier dont la description figure notamment, sur le Site.

### **2.2 Objet**

Le Service Réexpédition proposé par La Poste peut être temporaire ou définitif dans les conditions précisées ci-après :

- La réexpédition définitive permet, suite à un changement de domicile, de faire suivre les envois du client ainsi que le cas échéant celui des personnes physiques qu'il représente, de son ancien domicile vers son nouveau domicile.
- La réexpédition temporaire permet de faire suivre les envois du client, ainsi que le cas échéant celui des personnes physiques qu'il représente, de son domicile vers une adresse temporaire.

La réexpédition vers/ depuis une Poste restante permet de faire suivre les envois du Client, ainsi que le cas échéant celui des personnes physiques qu'il représente, de son domicile vers un bureau de poste proche de son lieu de séjour ou depuis un bureau de poste vers un autre bureau de poste ou une adresse temporaire.

### **2.3 Conditions d'accès au service de réexpédition**

La Poste informe ses clients sur le fait, qu'en l'absence de boîtes aux lettres nominatives et accessibles, ou d'un mandataire, permettant une distribution individualisée des envois postaux aux résidents, et la restitution des envois non distribuables, les conditions ne sont pas réunies pour la réalisation de la prestation. Dans un tel cas, La Poste en avertira le Client dans les meilleurs délais et lui proposera une solution alternative aux présentes, pour assurer, si c'est possible la réexpédition de son courrier. Le Client sera remboursé du montant payé pour son contrat de Réexpédition. La Poste informe ses clients que conformément aux CGV Courrier-Colis de La Poste, des conditions de distribution particulières peuvent être convenues pour la desserte de certains types d'immeubles (à titre d'exemples non limitatifs : résidences collectives avec mandataire postal, maisons de retraite, résidences étudiants). Dans ce cas, les conditions de prestation de la Réexpédition effectuée dans le cadre des présentes sont susceptibles d'être aménagées en conséquence, notamment en termes de délai.

## **2.4 Dispositions concernant les modalités de souscription et d'activation du Service Réexpédition**

1) Les modalités de souscription aux services de Réexpédition avec envoi d'un code d'activation à l'ancienne adresse, avec l'activation en bureau de poste, l'utilisation de l'Identité numérique ou le scan des pièces d'identité,

### **a) La saisie du contrat**

Le Client doit se connecter à son Compte ou créer un compte pour saisir les données du contrat de Réexpédition, à savoir:

- la date d'effet du service de Réexpédition,
- la date de fin (lorsque celle-ci n'est pas calculée automatiquement),
- les personnes concernées et les coordonnées.

Cette phase est suivie d'une validation des adresses saisies, dans le cas où La Poste détecte des incohérences ou une adresse non reconnue.

Si le Client devait valider une adresse pour laquelle La Poste indique des incohérences ou une adresse non reconnue, la responsabilité de La Poste ne pourrait être engagée en cas de dysfonctionnement du service de Réexpédition et notamment en cas de retard dans la mise en œuvre du service.

Lors de la souscription du contrat un numéro de téléphone portable sera demandé au Client afin de l'informer par courriel ou SMS de la bonne mise en œuvre et de l'arrêt de son contrat.

### **b) La déclaration sur l'honneur**

Le Client doit déclarer sur l'honneur (par le biais de cases à cocher) qu'il ne réexpédie pas le courrier de personnes à tort, qu'il ne réexpédie pas le courrier d'entreprise, association ou société et le cas échéant qu'il est en droit de procéder à la souscription du service de Réexpédition pour le compte d'autrui (mineur, majeur sous tutelle, enfants en cas de divorce ou personne décédée).

Toute fausse déclaration engagera la responsabilité du Client qui sera seul responsable du préjudice causé à tout tiers, et pourra entraîner des poursuites devant les tribunaux compétents de la part de La Poste.

Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait d'une fausse déclaration sur l'honneur de la part du Client lors de sa souscription au service de Réexpédition. Cette garantie couvre toute somme que La Poste serait tenue de verser.

Le Client procède ensuite au paiement comme indiqué sur le Site.

### **c) Activation du contrat et mise en œuvre de la Réexpédition**

Lors de la souscription en ligne, le Client devra indiquer sur le Site, le cas échéant, s'il a ou non déménagé afin d'activer son contrat comme indiqué ci-après : S'il a déménagé, il devra se rendre en bureau de poste muni des pièces suivantes et de tout autre justificatif utile le cas échéant permettant de justifier de son droit à agir pour activer son contrat :

- son numéro de contrat
- sa pièce d'identité et celles de l'ensemble des personnes majeures désignées sur le contrat.

S'il n'a pas déménagé, le Client devra choisir sur le Site d'activer son contrat soit en se rendant en bureau de poste muni des pièces susvisées, soit via un code d'activation comme indiqué ci-après. S'il en a fait la demande sur le Site, le Client reçoit par courrier postal un code d'activation du contrat à son ancienne adresse dès le lendemain de la souscription s'il a souscrit le contrat avant 18h30 et dans le cas contraire, dans un délai de quarante-huit (48) heures. Ces délais sont mentionnés à titre indicatif.

Une fois le code d'activation reçu par courrier postal, le Client doit se reconnecter à son Compte. Il saisit ensuite le code d'activation dans la rubrique dédiée du Site "Réexpédition" (voir durée de validité du code d'activation ci-dessous). Le contrat est alors activé et sera effectif à la date de démarrage prévue, ou à défaut le lendemain (jour ouvré hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) de la saisie du code.

Si le code n'a pas été saisi pendant sa durée de validité soit dans un délai de trente (30) jours après la date de souscription au service de réexpédition (pendant ce délai, La Poste enverra au Client un ou plusieurs e-mails de relance afin de lui rappeler la nécessité d'activer son contrat en ligne s'il le souhaite), ou en cas de perte de code le Client peut :

- faire une nouvelle demande de code d'activation depuis son Espace client. Il sera envoyé par courrier à son ancienne adresse.
- ou se présenter au bureau de Poste de son choix pour activer son contrat de Réexpédition. Le Client doit alors être muni des pièces susvisées.

Le contrat est alors activé, et sera effectif à la date de démarrage prévue, ou à défaut le lendemain (jour ouvré hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) de la saisie du code ou de sa démarche auprès du bureau de poste.

#### **d) L'activation en ligne avec l'Identité Numérique**

Le Client a la possibilité de souscrire puis d'activer directement en ligne son contrat de réexpédition en utilisant son Identité Numérique. Il doit être bénéficiaire de l'ordre de Réexpédition souscrit.

Il doit alors cliquer sur la rubrique dénommée « Utiliser L'identité Numérique » et renseigner son adresse courriel et son mot de passe. Il doit ensuite saisir les données de son contrat en complétant le formulaire de souscription, procéder à la déclaration sur l'honneur, puis au paiement comme indiqué sur le Site.

La Réexpédition est alors activée instantanément et mise en œuvre à la date communiquée par le Client. Le Client peut le cas échéant apporter des modifications à son contrat comme indiqué ci-dessus.

#### **e) L'activation en ligne en scannant les documents d'identité**

Le Client a la possibilité d'activer son contrat de réexpédition directement en ligne en choisissant le mode d'activation « En ligne, en scannant vos documents d'identité ».

Le Client doit scanner ou photographier sa pièce d'identité et celles de l'ensemble des personnes majeures désignées sur le contrat. Sont acceptées comme pièces : passeport, carte d'identité ou titre de séjour en cours de validité.

Les pièces téléchargées doivent respecter les formats JPG, PNG ou PDF et ne pas dépasser 2Mo. Les pièces d'identité numérisées seront conservées par La Poste de façon sécurisée pendant 3 mois puis détruites. Les 4 derniers numéros des pièces d'identité numérisées seront conservés pendant la durée du contrat restant à courir puis pendant 3 ans à compter de la fin du contrat de la réexpédition définitive nationale ou pendant 1 an à compter de la fin du contrat de la réexpédition temporaire.

Pour faciliter la vérification des documents, le Client doit éviter :

- les images trop sombres
- les images tronquées ou rognées
- les images floues
- les reflets

La Réexpédition est activée immédiatement et mise en œuvre à la date communiquée par le Client.

#### **f) Modifications**

Le Client peut, dans un délai d'un mois à compter de la date de souscription au Service de Réexpédition, apporter des modifications. Ces modifications, limitées à quelques données, peuvent être réalisées depuis la rubrique « Modifier mon contrat » accessible au Client à partir de son Compte.



En aucun cas, ces modifications ne peuvent servir à enregistrer une modification complète de la nouvelle adresse du Client, dans le cadre d'un nouveau changement d'adresse par exemple.

## **2.5 Dispositions communes à la Réexpédition**

### **1) Les objets**

Les objets concernés par le service de Réexpédition sont les envois postaux.

Pour la Réexpédition définitive ou temporaire nationale, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- courriers ordinaires ou recommandés,
- presse (journaux et magazines),
- courriers publicitaires et catalogues,
- colis.

Pour la Réexpédition définitive ou temporaire internationale, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- ensemble des envois de correspondance jusqu'à 2 kg,
- les catalogues,
- les envois publicitaires,
- la presse (journaux et magazines) à l'exclusion de tout autre objet, notamment les marchandises avec ou sans valeur marchande et les Postréponse.

### **Cas spécifiques :**

Le Client est averti que les objets réexpédiés dans le cadre de contrats souscrits au départ des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélemy ou de Saint Pierre et Miquelon vers la France métropolitaine, ou au départ de la France métropolitaine vers les DOM-COM et/ou la Nouvelle-Calédonie, suivent les conditions d'une Réexpédition définitive ou temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale.

Les objets réexpédiés dans le cadre de contrats de Réexpédition souscrits au départ de la France métropolitaine, des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélemy ou de Saint Pierre et Miquelon vers un secteur postal suivent les conditions d'une Réexpédition temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale.

De plus, ces contrats sont limités à six (6) mois.

Pour tout type de contrat de Réexpédition, sont exclus du service les produits de Chronopost, les publicités sans adresse, les valeurs déclarées.

Les objets exclus du service souscrit sont retournés à l'expéditeur ou, si celui-ci n'est pas identifiable, versés au rebut.

Pour la Réexpédition temporaire, ils sont distribués à l'adresse indiquée conformément à leurs

propres conditions spécifiques de vente.

Le Client est informé qu'en application du Code des postes et des communications électroniques, l'envoi postal appartient à l'expéditeur aussi longtemps qu'il n'a pas été distribué au destinataire.

L'expéditeur peut ainsi convenir auprès de La Poste de modalités spécifiques d'acheminement faisant obstacle à la réexpédition du pli.

Ces modalités ne sont pas nécessairement signalées sur les plis. Elles peuvent l'être par la mention « Ne pas faire suivre » ou mention équivalente. Si les correspondances portent une telle mention :

- dans le cas où le client a souscrit une réexpédition définitive, elles sont renvoyées à l'expéditeur ou à toute adresse suivant les instructions reçues de l'expéditeur ;
- dans le cas où le client a souscrit une réexpédition temporaire, elles sont distribuées à l'adresse de départ mentionnée sur le contrat.

## **2) Conditions financières**

Les objets réexpédiés vers/ depuis une Poste restante sont passibles, en sus du tarif du contrat, de la taxe de poste restante en vigueur selon le type d'objet.

Pour les réexpéditions des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélémy ou de Saint Pierre et Miquelon vers la France métropolitaine ou de la France métropolitaine vers les DOM COM, la Nouvelle Calédonie, les secteurs postaux et Monaco, le tarif appliqué est celui de la réexpédition nationale (les objets réexpédiés dans ce cas, à l'exception de Monaco, suivent le régime d'une réexpédition vers l'international).

## **3) Mise en œuvre du service, acheminement et distribution du courrier**

Le délai nécessaire à la mise en œuvre du service de Réexpédition est de deux (2) à trois (3) jours ouvrables (délais mentionnés à titre indicatif) à compter de la saisie du contrat sur le Site. Le service de Réexpédition ne concerne que le courrier parvenant à une seule adresse à réexpédier vers une seule et même adresse et pour une seule période.

Le courrier est réexpédié chaque jour, au fil des courriers reçus. Les correspondances réexpédiées sont acheminées dans un délai indicatif de 1 à 3 jours, y compris les Ecoplis et le courrier publicitaire. **Le délai d'acheminement d'un envoi à délai garanti et/ou bénéficiant d'une compensation financière forfaitaire n'est pas applicable en cas de réexpédition (exemple : Colissimo, Lettre Services Plus).**

Lorsqu'un seul des destinataires a souscrit un contrat de réexpédition ou lorsque les deux destinataires ont souscrit chacun un contrat vers une adresse différente, les objets de correspondance portant un libellé tel que « Monsieur et Madame », « Monsieur - Madame » ou « Monsieur/ Madame » sont retournés à l'expéditeur ou traités selon les modalités prévues aux CGV Courrier -Colis (lorsque l'expéditeur n'a pu être identifié).

Au terme du Service de Réexpédition, le courrier sera distribué à l'adresse indiquée sur les

objets de correspondance ou retourné à l'expéditeur, s'ils ne peuvent être distribués. En cas d'éléments objectifs permettant à La Poste de douter de la réalité de l'une ou l'autre des adresses inscrites dans l'ordre de réexpédition ou du droit à agir de la personne ayant souscrit ce dernier, La Poste se réserve le droit de demander, avant ou en cours du contrat, tout justificatif utile.

A défaut de réponse du Client ou en cas d'absence de justificatif dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi d'une lettre recommandée à sa nouvelle adresse mentionnée sur le contrat, ce dernier sera annulé par La Poste, sans remboursement.

En souscrivant au contrat de Réexpédition, le Client autorise La Poste à retenir, le cas échéant, le courrier faisant l'objet de la Réexpédition, le temps nécessaire à la réception et à la vérification des justificatifs précités.

#### **4) Résiliation**

Toute interruption du contrat de Réexpédition à la demande du Client entraîne son annulation sans remboursement des sommes préalablement versées.

Pour ce faire, le Client peut se connecter à son Espace Client, puis dans rubrique "Contrat" il sélectionne son contrat et clique sur "Résilier votre contrat" en bas de page. L'arrêt définitif du service prendra effet 48h (délai indicatif hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) après la réception de la demande du Client.

Par principe, tout pli entré dans le service postal pendant la période de transition susvisée fait l'objet d'une prestation de réexpédition.

#### **5) Responsabilité de la Poste**

**En matière d'acheminement et de distribution, les conditions spécifiques de vente propres à chacun des produits réexpédiés prévoient les conditions dans lesquelles la responsabilité de La Poste est susceptible, le cas échéant, d'être engagée, excepté en cas d'engagement de délai (cf article 3.5 point 3/ ci-dessus).**

En cas de mauvaise exécution du service, le Client devra en avvertir La Poste en contactant le Service client notamment par téléphone (36 31 – service gratuit + prix d'un appel), par Internet via la rubrique « aide en ligne » sur le Site ou par courrier (Service client 99999 LA POSTE CEDEX). **Cette réclamation peut être formée dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi.** Pour tout dysfonctionnement avéré, imputable à La Poste, et signalé au Service client par téléphone (36 31 – service gratuit + prix d'un appel) pendant la durée d'exécution contractuelle, La Poste s'engage à remédier au dysfonctionnement dans un délai de deux (2) jours ouvrables à compter de la demande du Client. **En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution du contrat de Réexpédition, La Poste ne pourra être tenue qu'au remboursement du prix du Service concerné à l'exception de toute autre indemnité.**

**Dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du service de Réexpédition jusqu'à son échéance.**

**La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas de non réception par le Client du message l'informant de l'échéance contractuelle du Service. Pendant la durée du service de Réexpédition, le Client est tenu de signaler lui-même son changement d'adresse définitif à ses correspondants, notamment les éditeurs, les expéditeurs de produits à délais garantis et de documents à forte valeur pour le destinataire. La Poste n'est pas responsable des retards de distribution qui résulteraient de cette absence d'information.**

## **2.6. Dispositions spécifiques**

### **1) Le service de Réexpédition temporaire vers/depuis une Poste restante**

La durée du Service Réexpédition temporaire depuis/vers Poste Restante peut couvrir une période de quinze (15) jours à trois (3) mois maximum, à compter de la date d'effet du Service Réexpédition temporaire vers/depuis une Poste restante, de date à date.

### **2) Les services de Réexpédition nationale / international temporaire**

La durée des Services de Réexpédition nationale et internationale temporaire est définie par la date de prise d'effet du service et la date de fin du service.

Elle ne peut être inférieure à quinze (15) jours. Elle ne peut excéder un (1) an moins un (1) jour.

Il n'est pas possible de renouveler un contrat de Service de Réexpédition nationale/international temporaire.

Tout renouvellement nécessite une nouvelle souscription au service au tarif en vigueur.

**La Poste cesse la réexpédition temporaire du courrier 4 jours avant la fin du contrat pour tenir compte du délai d'acheminement des derniers courriers envoyés à la nouvelle adresse.**

### **3) Les services de Réexpédition nationale / internationale définitive**

#### **a) Durée des services**

La durée des services est de six (6) ou douze (12) mois fin de mois, selon l'option choisie par le Client, à compter de la date d'effet du service mentionnée lors de la souscription.

Si le Client a souscrit la Réexpédition pour une durée de six (6) mois, il peut renouveler son contrat une fois, pour la même durée.

A cet effet, au cours du sixième mois du contrat de Réexpédition nationale, le Client ayant souscrit au service pour une durée de six mois, sera informé que son contrat arrive prochainement à échéance.

Ce message sera communiqué par courriel. Il sera également informé par SMS si le Client a communiqué son numéro de téléphone portable.

Ce renouvellement doit se faire au moins cinq (5) jours ouvrables avant le terme de la souscription initiale.

Le contrat de Réexpédition définitive d'une durée de douze (12) mois ne peut être renouvelé que par souscription d'un nouveau contrat.

Le renouvellement est payant, au tarif en vigueur au moment de la prolongation.

#### **b) Prouration**

En cas de souscription d'un contrat de réexpédition définitive, le Client doit s'assurer le cas échéant de la mise à jour ou de l'annulation des procurations qui auraient pu être données puis enregistrées auprès du bureau de poste de l'ancien domicile ainsi que des préférences de livraison éventuellement souscrites dans le cadre des Conditions générales d'utilisation du Compte Client La Poste.

## **ARTICLE 3. LA GARDE DU COURRIER**

### **3.1 Objet et conditions d'accès**

Le service de Garde du courrier permet de faire garder les objets du Client précisés ci-dessous pendant son absence dans le centre de distribution chargé de la distribution du courrier du client.

Les modalités d'accès au Service sont indiquées à l'article 2.3 « Conditions d'accès au service de réexpédition » des présentes conditions.

### **3.2 Modalités de souscription avec envoi d'un code d'activation envoyé par courrier postal ou via l'identité numérique**

Les conditions de souscription à ce service sont définies à l'article 2.4 « modalités de souscription et activation du service réexpédition » des présentes conditions.

L'activation du contrat a lieu au moyen du code d'activation envoyé à l'ancienne adresse par courrier postal (voir les conditions de réception du code et les modalités d'activation du contrat indiquées à l'article 2.4 1) c « activation du contrat »)

Le tarif est indiqué sur le Site.

Le Client a également la possibilité de souscrire puis d'activer directement en ligne son contrat de garde de courrier en utilisant son Identité Numérique dans les conditions indiquées à l'article 2.4.1.d). Il doit être bénéficiaire du contrat.

### **3.3 Les objets**

Les objets concernés par le Service de Garde du courrier sont les envois postaux suivants :

- le courrier ordinaire ;
- le courrier recommandé (mise en instance et conservation pendant 15 jours) ;
- la presse ;
- le courrier publicitaire ;
- les catalogues.

Le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours.

A l'expiration de ce délai, il est retourné à l'expéditeur.

**Le délai d'acheminement d'un envoi à délai garanti et/ou bénéficiant d'une compensation financière forfaitaire n'est pas applicable en cas de garde (ex. : Lettre Service Plus).**

En revanche, sont exclus par le Service de Garde du courrier les envois postaux suivants :

- les produits Chronopost ;
- les colis ;
- les publicités non adressées ;
- les valeurs déclarées.

Lesdits envois postaux exclus du Service de Garde du courrier sont en conséquence distribués à l'adresse postale indiquée, conformément aux conditions générales applicables à leur distribution habituelle.

### **3.4 Durée, date d'effet du service et conditions de remise du courrier**

La durée du Service de Garde du courrier peut couvrir une période allant d'un (1) jour minimum à deux (2) mois maximum, à compter de la date d'effet du service, date à date. Elle est définie par le Client lors de la souscription au Service sur le Site.

Toute nouvelle souscription ne peut se faire qu'après la distribution des correspondances concernées par le Service de Garde du courrier précédent.

Pendant la durée du Service, les objets gardés peuvent être retirés par le Client auprès de son centre de distribution local. Tout retrait des objets gardés ainsi que toute demande du client de mettre fin à son contrat de Garde qui interviendrait avant la date d'échéance, mettrait un terme audit contrat, sans remboursement de toute somme préalablement versée. A l'expiration du Service, les objets gardés sont distribués par un agent de La Poste à l'adresse postale initiale du Client.

### **3.5 Responsabilité**

**Les conditions spécifiques de vente propres à chacun des produits gardés par La Poste continuent de s'appliquer, excepté le délai d'acheminement d'un envoi à délai garanti et/ou bénéficiant d'une compensation financière forfaitaire qui n'est pas applicable en cas de garde (exemple : Lettre Service Plus).**

En cas de mauvaise exécution du service, le Client devra en avvertir La Poste en contactant le Service client par téléphone (36 31 –service gratuit + prix appel), par la rubrique « aide en ligne » sur le Site ou par courrier (Service client 99999 LA POSTE). **Cette réclamation peut être formée dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi.**

Pour tout dysfonctionnement avéré, imputable à La Poste, et signalé au Service client par téléphone (36 31 – service gratuit + prix appel) pendant la durée d'exécution contractuelle, La Poste s'engage à remédier au dysfonctionnement dans un délai de deux (2) jours ouvrables à compter de la demande du Client.

**En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution du service de garde, cette dernière rembourse la somme versée par le Client au titre de la fourniture du Service par La Poste à l'exclusion de toute autre indemnité : dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du Service jusqu'à son échéance. Dans le cas du remboursement d'un contrat souscrit**

**dans le cadre d'un Abonnement mobilité, La Poste rembourse la somme correspondant uniquement au tarif en vigueur des présentes conditions à l'exclusion de toute autre indemnité.**

### **SECTION 3 - VALEUR DECLAREE**

Les Conditions propres au service VALEUR DECLAREE sont accessibles via le lien suivant :

<https://www.laposte.fr/conditions-contractuelles>.

### **SECTION 4 - GAMME COLIS**

#### **SOUS-SECTION 1 - DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES COLISSIMO GRAND PUBLIC**

##### **ARTICLE 1. DEFINITIONS**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « **Bordereau d'affranchissement** ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le Site.

Le terme liasse de transport (ci-après « **Liasse de transport** ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « **Affranchissement** ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

Le terme boîte aux lettres normalisée (ci-après « **boîte aux lettre normalisée** ») désigne les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée telles que définies par l'AFNOR, soit : 34 cm de profondeur ; 26 cm de hauteur ; 26 cm de largeur.

##### **ARTICLE 2. RESPONSABILITE**

**Le régime d'indemnisation de chaque service est détaillé au sein de la sous-section correspondant au service.**

Plus généralement, pour tous les services et produits de la gamme Colissimo, il est rappelé ce qui suit :

**2.1** La Poste ne sera tenue responsable et ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste ou indépendant de sa volonté (notamment interdictions de circuler, rétention en douane, circonstances exceptionnelles etc.).

**2.2** La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

**2.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

**2.4** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**2.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des envois ne respectant pas les dispositions relatives aux conditions

d'admission et/ou au contenu des envois, sans que l'expéditeur puisse demander le remboursement du prix.

**2.6** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne et/ou maritime, édictées par les compagnies aériennes et maritimes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien, maritime ou routier, et donc renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

Les contrôles se feront en toute hypothèse conformément et dans les limites de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné l'objet d'une procédure détaillée sur un document annexe.

**2.7** L'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment dues au délai d'acheminement.

**2.8** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo qu'il choisit et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

### **ARTICLE 3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur la page <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois> du Site et via l'application mobile de La Poste.

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible.

Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur la page <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois> du Site.

Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution (renseignements disponibles sur le Site).

Pour ce qui est des colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, à certaines étapes de leur acheminement La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

### **SOUS-SECTION 2 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION SANS SIGNATURE**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo France avec distribution sans signature. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions spécifiques du Colissimo France avec distribution contre signature.



## **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

### **1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.3 ci-dessous), le Client acquitte :**

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis), au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

### **1.2 Services d'expédition**

Les envois en Colissimo France peuvent être expédiés de deux façons différentes :

- avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal ;
- avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres.

#### **1.2.1 Dans le cadre d'un dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Pour ce service, le dépôt de l'envoi ne peut être fait dans un point de contact postal qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

#### **1.2.2 Dans le cadre d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur le Site ou sur des sites partenaires de La Poste proposant ce service pour le compte de cette dernière, et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres normalisée.

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique, est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal et respecter les conditions correspondant à ce type d'expédition.

### **1.3 Distribution du colis**

#### **1.3.1 Distribution des colis déposés au guichet d'un point de contact postal**

Le colis est distribué en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué selon l'une des modalités suivantes :

- Le colis sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou mandatée spécialement.

Le cas échéant, la signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités.

### **1.3.2 Distribution des colis envoyés à partir de la boîte aux lettres personnelle**

#### **1.3.2.1 Distribution du colis à domicile**

Le colis est distribué en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à

l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités.

### **1.3.2.2 Distribution du colis en point de retrait**

Pour les colis envoyés depuis la boîte aux lettres personnelle, la livraison peut également être effectuée en point de retrait. L'expéditeur convient préalablement du mode de livraison et du point de retrait choisi avec son destinataire.

Les points de retrait éligibles à cette option sont :

- Les relais Pickup (réseau de commerces de proximité en France Métropolitaine), dont la liste est affichée au moment de l'achat en ligne de l'affranchissement;
- Les points de contact postal dont la liste est affichée au moment de l'achat en ligne de l'affranchissement.

Dans cette hypothèse :

- Le colis est remis contre la présentation au commerçant ou à l'agent de La Poste soit de la pièce d'identité du destinataire et de son numéro de colis soit du code reçu par ce dernier. Le code est transmis au destinataire par SMS ou email (QR code ou code-barres).
- A partir de la notification de la mise à disposition du colis au destinataire, celui-ci dispose de 15 jours calendaires pour le retrait en point de contact postal et de 14 jours calendaires pour le retrait en relais Pickup. A l'expiration dudit délai, le colis sera retourné à l'expéditeur.

En cas d'indisponibilité du point de retrait choisi par l'expéditeur (fermeture exceptionnelle, congés etc.), le colis sera déposé dans un point de retrait de remplacement désigné par La Poste; le destinataire sera informé de cette modification.

## **1.4 Périmètre géographique et délais de livraison**

### **1.4.1 Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco, ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal. Service également admis sans indication de délai pour :

- les envois entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon.
- les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre.

Les envois en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

### **1.4.2 Colissimo France avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris Corse), avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le

colis soit déposé en boîte aux lettres normalisée avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le Site ou sur le site partenaire.

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de deux (2) jours ouvrables débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

Pour la livraison en point de retrait uniquement, le délai de livraison est indicatif ; il est de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Conditions spécifiques au service Colissimo France avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres normalisée a été choisi et commandé sur le Site ;
- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire, permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement.
- Respecter un poids maximum de 5kg (emballage et contenu compris) et les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée indiquées à l'article 1 DEFINITIONS de la présente section.
- L'expéditeur peut déposer un ou plusieurs colis en même temps, à condition qu'ils tiennent ensemble dans la boîte aux lettres normalisée et qu'ils ne dépassent pas un poids total de 5kg (emballage et contenu compris).

### **2.2 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

#### **Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris), sauf pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres pour lesquels le poids maximal total est de 5kg.

#### **Dimensions :**

Dimensions minimales : 16 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur) ;

Dimensions maximales : L+l+h=150cm avec L=100cm ou les dimensions de la boîte aux lettres normalisée pour l'expédition à partir de la boîte aux lettres normalisée.

#### **Présentation des envois :**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

- Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines.

La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le Site doit être imprimé par le Client. Il est impératif que le Client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer.

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.3 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$  pour les colis expédiés en point de contact postal ;
- 134 cm de profondeur, 26 cm de hauteur, 26 cm de largeur pour les dépôts expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée ;
- Formes instables respectant les dimensions maximales indiquées ci-dessus ;
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis.

## 2.4 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis ne respectant pas le poids et/ou les dimensions maximales indiquées ci-dessus, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés
- Les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel
- Les colis dont le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

Pour les colis déposés dans la boîte aux lettres pour expédition, La Poste poursuit leur traitement suite aux opérations de contrôle sur le site postal à condition qu'ils soient conformes aux présentes dispositions spécifiques. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement des envois non conformes. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

## ARTICLE 3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur la page <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois> du Site et via l'application mobile de La Poste.

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible.

Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur la page <https://www.laposte.fr/outils/suivre-vos-envois> du Site.

Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution (renseignements disponibles sur le Site).

Pour ce qui est des colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, à certaines étapes de leur acheminement La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

## ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS

### **Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.**

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

## ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

### 4.1 En cas de retard

Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal), La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste. Après enquête du Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, La Poste envoie par courrier, sur demande, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France (hors emballage et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard et dans la limite du poids du colis à indemniser). Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**4.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation comprend aussi les frais d'affranchissement, et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.3 « traitement dérogatoire envois non standards » des Présentes. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**4.3 Pour les colis déposés en boîte aux lettres**, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

## SOUS-SECTION 3 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo France avec distribution contre signature. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

## ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

### 1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.3 ci-dessous), le Client acquitte :

- L'affranchissement du colis Colissimo France (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt,
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi
  - o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite

Le cas échéant :

- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal),

- Le prix de l'option Avis de réception (offre uniquement disponible en point de contact postal)

Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

Si l'affranchissement est acheté sur le Site, l'avis de réception ne peut pas être acheté en complément dans un point de contact postal.

## **1.2 Services d'expédition**

Les envois en Colissimo France avec distribution contre signature peuvent être expédiés de deux façons différentes :

- avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal ;
- avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres.

### **1.2.1 Dans le cadre d'un dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Pour ce service, le dépôt de l'envoi ne peut être fait dans un point de contact postal qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

### **1.2.2 Dans le cadre d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition :**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur le Site ou sur des sites partenaires de La Poste proposant ce service pour le compte de cette dernière, et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres normalisée.

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou sur le site partenaire.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique, est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal et respecter les conditions correspondant à ce type d'expédition.

## **1.3 Les colis seront distribués selon l'une des modalités suivantes :**

- Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou mandatée spécialement.

Le cas échéant, la signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.



- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

## **1.4 Périmètre géographique et délais de livraison**

### **1.4.1 Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint Martin et de Saint-Barthélemy, avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Service également admis sans indication de délai pour :

- les envois entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon.
- les envois réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre.

Les envois en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

### **1.4.2 Colissimo France avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris Corse), avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres normalisée avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire.

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de deux (2) jours ouvrables débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

## **1.5 Options**

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo France avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres uniquement disponibles en points de contact postaux) :

- L'Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.
- Emballage à affranchir. Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Conditions spécifiques au service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres normalisée a été choisi et commandé sur le Site ;
- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire, permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement.
- Respecter un poids maximum de 5kg (emballage et contenu compris) et les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée indiquées à l'article DEFINITIONS de la présente section.
- L'expéditeur peut déposer un ou plusieurs colis en même temps, à condition qu'ils tiennent ensemble dans la boîte aux lettres normalisée et qu'ils ne dépassent pas un poids total de 5kg (emballage et contenu compris).

### **2.2 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

Poids :

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris), sauf pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres pour lesquels le poids maximal total est de 5kg.

**Dimensions :**

- Dimensions minimales : 16 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  ou les dimensions de la boîte aux lettres normalisée pour l'expédition à partir de la boîte aux lettres normalisée.

**Présentation des envois :**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt.

L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines.

La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le Site doit être imprimé par le Client. Il est impératif que le Client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer.

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.3 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :
  - o  $150\text{cm} < L+I+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$  pour les colis expédiés en point de contact postal ;
  - o 134 cm de profondeur, 26 cm de hauteur, 26 cm de largeur pour les dépôts expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée ;
- Formes instables respectant les dimensions maximales indiquées ci-dessus ;
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du

## 2.4 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis ne respectant pas le poids et/ou les dimensions maximales indiquées ci-dessus, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés
- Les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel
- Les colis dont le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

Pour les colis déposés dans la boîte aux lettres, La Poste poursuit leur traitement suite aux opérations de contrôle sur le site postal à condition qu'ils soient conformes aux présentes dispositions spécifiques. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement des envois non conformes. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

## ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS

### **Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.**

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Dans le Colissimo France avec distribution contre signature, l'insertion de bijoux, titres restaurants est possible, pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits

## ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

### 4.1 En cas de retard

Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal), La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste. Après enquête du Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, La Poste envoie par courrier, sur demande :

Pour les envois :

- avec recommandation souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France avec distribution contre signature au taux de recommandation identique à celui de l'envoi

faisant l'objet de la réclamation (hors avis de réception, emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).

- avec indemnisation Ad Valorem souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France avec distribution contre signature au taux de recommandation R1 (hors avis de réception, emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).

Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

Pour les colis livrés en point de retrait, le délai de livraison étant indicatif, la responsabilité de La Poste ne pourra pas être engagée en cas de retard.

**4.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec recommandation souscrite, soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis.
- La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.

Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.3 « traitement dérogatoire des envois non standards » des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

**4.3 Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée**, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

#### **SOUS-SECTION 4 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO OUTRE MER**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo Outre-mer classique et du Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la Recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions relatives au Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature.

## **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

### **1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 ci-après), le Client acquitte**

- l'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis), au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt,
- le cas échéant, le prix de l'option qu'il a choisie (option facultative, un seul choix possible entre les deux options) :
  - o la recommandation (le tarif étant fonction du taux de recommandation choisi)
  - o l'indemnisation Ad Valorem (le tarif étant fonction de la tranche souscrite) ;
- pour un achat dans un point de contact postal, le Client devra s'acquitter, le cas échéant, du prix de l'emballage à affranchir, au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

### **1.2 Distribution du colis**

#### **1.2.1 Colissimo Outre-Mer avec distribution sans signature**

Le colis est distribué en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué selon l'une des modalités suivantes :

- Le colis sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou mandatée spécialement.

Le cas échéant, la signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

- Si l'expéditeur a communiqué l'email ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une

réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance.

### **1.2.2 Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature :**

- Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou mandatée spécialement.

Le cas échéant, la signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

- Si l'expéditeur a communiqué l'email ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.3 Périmètre géographique et délais de livraison indicatifs**

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre et : les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, d'Andorre de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et des DOM vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

Dans les relations réciproques suivantes : Guyane avec Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane avec Martinique ; Réunion avec Mayotte ; Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane, Martinique,

Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint- Pierre et Miquelon.

Le Colissimo Outre-mer, avec ou sans distribution contre signature, n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon et pour les relations réciproques entre la Guadeloupe /Saint-Martin /Saint-Barthélemy et la Martinique.

La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.

#### **1.4 Dépôt de l'envoi**

Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

#### **1.5 Options**

L'option Avis de Réception est ouverte aux envois Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature (offre disponible uniquement en point de contacts postaux).

Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.

Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

#### **Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 16 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

#### **Présentation des envois :**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines.



La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le Site doit être imprimé par le Client. Il est impératif que le Client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

## **2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

## **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés
- Les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel
- Les colis dont le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

### **ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS**

#### **Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.**

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Dans les envois Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature, l'insertion de bijoux et de titres restaurants est possible, pourvu que leur valeur ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

### **ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES**

**4.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

**4.3** L'expéditeur doit notamment :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

### **ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**5.1** La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**5.2** En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- pour les envois ordinaires, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement ;
- pour les envois avec recommandation souscrite La Poste peut, sur demande, verser, soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis ;
- pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis, en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et le supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 « traitement dérogatoire des envois non standards » des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

## **SOUS-SECTION 5 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO INTERNATIONAL**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo International. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

### **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

#### **1.1. Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.4 ci-dessous), le Client acquitte**

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le cas échéant, le prix des options :
  - o Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem,
  - o En cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement en point de contact postal), le prix de l'emballage à affranchir.

Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

#### **1.2 Modalités d'expédition**

Les envois en Colissimo International peuvent être expédiés de deux façons différentes :

- avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal ;
- avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres.

### **1.2.1 Dans le cadre d'un dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Pour ce service, le dépôt de l'envoi ne peut être fait dans un point de contact postal qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

### **1.2.2 Dans le cadre d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition :**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur le Site ou les sites partenaires de La Poste proposant ce service pour le compte de cette dernière, et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique, est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

## **1.3 Distribution du colis**

Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site, où retirer le colis, sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis.

En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à sa charge et correspondent au tarif de l'affranchissement du colis payé au moment de l'envoi. Pour les envois vers les pays de l'Union Européenne, le retour du colis est gratuit. L'expéditeur a la possibilité d'indiquer lors de sa commande du Bordereau d'Affranchissement ou sur la Liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur l'Affranchissement, le colis sera retourné à son expéditeur.

## **1.4 Périmètre géographique et délais de distribution**

### **1.4.1 Colissimo International avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Service admis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, d'Andorre à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques

pays (renseignements disponibles sur le Site), avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations (renseignements disponibles sur le Site). La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), au dépôt dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agences postales) et sur le Site, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt.

Service également admis, sans indication de délai :

Au départ des Départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint- Barthélemy.

Au départ de France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, d'Andorre, et les DOM, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, à destination des secteurs postaux.

#### **1.4.2 Colissimo International avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Service admis pour les envois au départ de France métropolitaine (y compris Corse) à destination des pays de l'Union Européenne, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations (renseignements disponibles sur le Site). La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agences postales) et sur le Site, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise), un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé (renseignements disponibles sur le Site).

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi, le délai de livraison débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi. Service admis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, d'Andorre à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations (renseignements disponibles sur le Site). La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), au dépôt dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agences postales) et sur le Site, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt.

Service également admis, sans indication de délai :

Au départ des Départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint- Barthélemy.

Au départ de France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, d'Andorre, et les DOM, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, à destination des secteurs postaux.

### **1.5 Options**

Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant minimum de 200€ et maximum de 1000€, peut être souscrite en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 5 « RESPONSABILITE », une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Conditions spécifiques au service Colissimo International avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres normalisée a été choisi et commandé sur le Site ;
- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le Site ou le site partenaire, permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement.
- Respecter un poids maximum de 5kg (emballage et contenu compris) et les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée indiquées à l'article 1.1 de la présente section.
- L'expéditeur peut déposer un ou plusieurs colis en même temps, à condition qu'ils tiennent ensemble dans la boîte aux lettres normalisée et qu'ils ne dépassent pas un poids total de 5kg (emballage et contenu compris).

### **2.2 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

#### **Poids :**

- Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris), sauf pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres pour lesquels le poids total est de 5kg.

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 16 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  ou les dimensions de la boîte aux lettres normalisée pour l'expédition à partir de la boîte aux lettres normalisée.

#### **Présentation des envois :**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines.

La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le Site doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comportant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.3 Cas spécifique des envois standards vers le Royaume Uni**

Compte tenu de la sortie du Royaume Uni de l'Union Européenne, les colis à destination du Royaume Uni se voient appliquer, un supplément tarifaire.

### **2.4 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :
  - o 134 cm de profondeur, 26 cm de hauteur, 26 cm de largeur pour les dépôts expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée ;
  - o  $150\text{cm} < L+I+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$  pour les colis expédiés en point de contact postal ; ces dimensions peuvent varier en fonction du pays de

destination, informations disponibles sur <https://www.laposte.fr/courriers-colis/conseils-pratiques/fiches-pays-colis>.

- Formes instables respectant les dimensions maximales indiquées ci-dessus ;
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

## **2.5 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis ne respectant pas le poids et/ou les dimensions maximales indiquées ci-dessus, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés
- Les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel
- Les colis dont le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination.

Pour les colis déposés dans la boîte aux lettres pour expédition, La Poste poursuit leur traitement suite aux opérations de contrôle sur le site postal à condition qu'ils soient conformes aux présentes dispositions spécifiques. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement des envois non conformes. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

## **ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS**

**3.1** Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

Si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, il se reporte aux Conditions Spécifiques de Vente applicables au service Valeur Déclarée de La Poste.

**3.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires étrangers dans les différents pays de destinations (renseignements disponibles sur le Site). L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).



## ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES

**4.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

**4.3** L'expéditeur doit notamment :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

## ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**5.1 En cas de retard du colis (uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée) :** pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane et/ou tout autre fait non imputable à La Poste.

Après enquête du Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, La Poste envoie par courrier, sur demande, un bon pour l'envoi d'un Colissimo International pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que celle de l'envoi initial (hors options et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard), et dans la limite du poids du colis indemnisé. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission.

**5.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par les partenaires étrangers ou par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation correspondant au montant réel du seul dommage direct (perte ou avarie) dans la limite d'un montant fixé par l'UPU (44,50DTS<sup>(6)</sup> jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port ; sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou tout autre élément non imputable à La Poste.

L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'indemnisation Ad Valorem proposée en option, peut-être d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis, selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt. L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis (cela comprend les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix des services optionnels et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.4 « traitement dérogatoire des envois non standards » ci-dessus). Dans le cadre de l'indemnisation Ad Valorem, service proposé en option, la valeur réelle du

contenu de l'envoi doit être attestée (par une facture par exemple ou toute autre preuve d'achat), dans le cas contraire, aucune indemnisation supérieure à l'indemnisation standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée.

**5.3 Boîte aux lettres normalisée** Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

## **SOUS-SECTION 6 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO**

Les Etiquettes Prépayées Colissimo sont commercialisées dans les points de vente, sur le Site et via l'application de La Poste.

L'étiquette prépayée Colissimo est à usage unique mais a une validité permanente.

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités des Etiquettes Prépayées Colissimo. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

### **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

#### **1.1 Gamme d'Etiquettes Prépayées Colissimo**

- Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg : le carnet contient deux Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 1kg.
- Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg : le carnet contient deux Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 2kg.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo sont vendues par carnet de deux (2) et ne peuvent pas être achetées à l'unité.

Les carnets d'Etiquettes Prépayées sont également disponibles à la vente par lot de deux ou de quatre à un tarif dégressif.

Un colis ne peut pas être envoyé avec un complément d'affranchissement ou un cumul d'Etiquettes Prépayées Colissimo. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

Les tarifs diffèrent en fonction du poids et sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux commercialisant cette gamme de produits.

#### **1.2 Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature)**

A l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie.

L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle peut

prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.3 Périmètre géographique et délais de livraison indicatifs**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre, avec un délai indicatif de livraison de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge. Dans le cas d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres sur laposte.fr.

Pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Andorre, les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

### **1.4 Modalités d'expédition**

Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, de deux façons différentes :

- dans un point de contact postal ou
- en boîte aux lettres normalisée (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

#### **1.4.1 Dans le cadre d'un dépôt en boîte aux lettres**

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la demande de prise en charge effectuée en ligne sur le Site.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique, est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

#### **1.4.2 Dans le cadre d'un dépôt en point de contact postal :**

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

### **1.5 Option**

L'emballage à affranchir peut être utilisé avec ce service. Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir (offre uniquement disponible en point de contact postal), moyennant le paiement du prix de l'option. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

Aucune autre option n'est disponible.

Le supplément tarifaire pour envoi non standard n'est pas proposé pour ce service.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Poids, dimensions et présentation des envois**

Le poids du contenu de l'envoi ne doit pas dépasser le poids indiqué sur l'Étiquette Prépayée Colissimo choisie, exprimé en g ou kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 17 cm (L : Longueur) x 9 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales : L+l+h = 150cm avec L = 100cm

#### **Présentation des envois :**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée
  - o Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines,

La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique, Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager,
- permettre à l'Étiquette Prépayée Colissimo d'adhérer complètement.

### **2.2 Renseignement et lisibilité**

(mentions manuscrites / adresses exactes, précises et complètes du destinataire et de l'expéditeur et code à barres) de l'Étiquette Prépayée Colissimo et de l'étiquette expéditeur.

Les adresses doivent être renseignées selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur l'Étiquette Prépayée Colissimo et sur l'étiquette expéditeur fournies dans le carnet.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Étiquette Prépayée Colissimo doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Étiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

L'Étiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

### **2.3 Confection du colis**

La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au

traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

## **2.4 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à celui mentionné sur l'Etiquette Prépayée Colissimo et/ou ceux dont  $L+l+h > 150\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés, les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel, les colis dont l'adressage est illisible, et ceux dont l'Etiquette Prépayée Colissimo constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

## **ARTICLE 3. CONTENU**

Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit avec les Etiquettes Prépayées Colissimo.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

## **ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**4.1** La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**4.2** En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du service clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation à hauteur de 23 €/kg, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste. Le réclamant en fera la demande au Service Clients.

**4.3** Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

**4.4** La Poste ne peut être tenue responsable d'une détérioration de l'Étiquette Prépayée Colissimo par le client (déchirée, rayée, abîmée, mal renseignée, etc.). Aucun échange ou remboursement ne pourra avoir lieu.

## **SOUS-SECTION 7 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO PRÊT-A-ENVOYER FRANCE**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature). Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

### **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

#### **1.1 Gamme d'emballages préaffranchis**

Les tarifs sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

#### **1.2 Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature)**

Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature), à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

#### **1.3 Périmètre géographique et délais de livraison**

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal. Dans le cas d'une expédition du colis à partir de la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres sur le Site.

Service également admis sans indication de délai pour les relations réciproques entre la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

Pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Andorre, les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

#### **1.4 Modalités d'expédition**

Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, de deux façons différentes :

- dans un point de contact postal ou

- en boîte aux lettres normalisée (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

#### **1.4.1 Dans le cadre d'un dépôt en boîte aux lettres**

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la demande de prise en charge effectuée en ligne sur le Site.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique, est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

#### **1.4.2 Dans le cadre d'un dépôt en point de contact postal :**

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

#### **1.5 Modalités d'utilisation**

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le Site.

### **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

**2.2** Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

### **ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS**

Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit en Colissimo Prêt-à-Envoyer France.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

### **ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

#### **4.1 En cas de retard**

Pour les colis expédiés en point de contact postal uniquement, pour toute première présentation du colis au-delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal), La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste. Après enquête du service clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, la Poste envoie par courrier, sur demande, un bon pour l'envoi d'un Colissimo Prêt-à-Envoyer France d'un format identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la réclamation. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

#### **4.2 En cas de perte ou en cas d'avarie**

du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de



l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

#### **4.3 Boîte normalisée**

Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

### **SOUS-SECTION 8 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO PRÊT-A-ENVOYER UNION EUROPEENNE (UE) ET MONDE**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer (PAE) UE et Monde. Elles complètent les Dispositions communes (Chapitre 1) des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

#### **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

##### **1.1 Gamme d'emballages préaffranchis**

Les tarifs sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

##### **1.2 Modalités d'expédition**

**Les PAE UE peuvent être expédiés de deux façons différentes :**

- avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal ;
- avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres, sauf pour ce qui est des PAE à destination des territoires UE spéciaux.

**Les PAE Monde peuvent être déposés uniquement dans un point de contact postal.**

##### **1.2.1 Dans le cadre d'un dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal**

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

##### **1.2.2 Dans le cadre d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition**

La demande de prise en charge doit être effectuée sur le Site et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres normalisée.

Peut être emporté uniquement et exclusivement le colis placé dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse «Expéditeur » renseignée lors de la demande de prise en charge effectuée en ligne sur le Site.

Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge, au format papier ou électronique est adressé à l'expéditeur.

L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis adressé à l'expéditeur.

Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal et respecter les conditions correspondant à ce type d'expédition.

### **1.3 Distribution du colis**

Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de livraison des colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis. En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à sa charge et correspondent au tarif de l'affranchissement du colis payé au moment de l'envoi. Pour les envois vers les pays de l'Union Européenne, le retour du colis est gratuit.

L'expéditeur a la possibilité d'indiquer sur la liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur la liasse de transport, le colis sera retourné à son expéditeur.

### **1.4 Destinations**

Service admis à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays, au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations (renseignements disponibles sur le Site). La date de livraison est communiquée à la demande dans les différents points de contact postaux disposant de l'outil informatique interne de La Poste et sur le Site, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé (renseignements disponibles sur le Site). Service également admis, sans indication de délai, dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco.

## **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Conditions spécifiques aux PAE UE avec dépôt du colis en boîte aux lettres pour expédition**

Pour être admis, le colis doit:

- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la demande de prise en charge effectuée en ligne sur le Site, permettant à La Poste de l'emporter;
- respecter un poids maximum de 5kg (emballage et contenu compris) et les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée indiquées à l'article 1 « DEFINITIONS » de la sous-section 1 « DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES COLISSIMO GRAND PUBLIC » présente section.

A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants).

Sont exclus du dépôt en boîte aux lettres pour expédition les PAE UE à destination des territoires UE spéciaux.

## 2.2 Le poids du contenu des envois

Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de la détérioration ou de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur.

La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

|  | <b>Prêt-à-Envoyer<br/>Union Européenne</b>              | <b>Prêt-à-Envoyer Monde</b><br>(les destinations hors UE) |
|--|---|---|
| Formats  | Boîtes M (3 kg) & L (5kg)                               | Boîtes L (5kg) & XL (7kg)                                 |
| Envoi possible depuis la Boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur | OUI sauf quand une déclaration douanière est nécessaire | NON   |
| Délai indicatif  | De 3 à 5 jours  | De 5 à 8 jours  |
| Déclaration en douanes   | NON sauf pour ce qui est des territoires UE spéciaux*   | OUI sauf si le PAE est envoyé vers un pays de l'UE        |
| Engagement de délai  | Oui, vers 39 pays                                       |   |
| Indemnisation  | Forfaitaire, 23kg au poids max du colis                 |   |

\* La liste des territoires UE spéciaux est disponible sur le Site. L'envoi vers ces territoires implique l'obligation d'effectuer une déclaration douanière et exclut de ce fait la possibilité d'expédition à partir de la boîte aux lettres personnelle.

## 2.3 Renseignement et lisibilité

(mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

## 2.4 Confection du colis

La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

## ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS

**3.1** Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit en Colissimo Prêt-à-Envoyer Europe et Monde.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**3.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires des différents pays de destinations.

L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

## ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES

**4.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

**4.3** L'expéditeur doit notamment :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

## ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**5.1 En cas de retard.** Pour les colis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, et uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée ; pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane et/ou tout autre fait non imputable à La Poste. Après enquête du Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, La Poste envoie par courrier, sur demande, un bon pour l'envoi d'un Colissimo Prêt-à-Envoyer d'un format identique et pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que l'envoi initial. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission. Pour les autres envois, La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**5.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris.

**5.3 Boîte normalisée** Pour les colis expédiés à partir de la boîte aux lettres normalisée, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge. Aucune indemnisation ne sera versée en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge.

## **SOUS-SECTION 9 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES PRÊT-A-ENVOYER OUTRE-MER**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer Outre-mer. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

### **ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

**1.1** Gamme d'emballage préaffranchi. Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

**1.2** Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste en précisent les modalités.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution des colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de livraison.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

**1.3** Périmètre géographique et délais de livraison indicatifs :

Service admis :

Depuis les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

Depuis la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre vers les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.

**1.4** Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le Site.

### **ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur l'emballage, exprimée en kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité de l'emballage est optimale pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

**2.2** Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arrête)
- sur une surface plane

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

## **ARTICLE 5. CONTENU DES ENVOIS**

Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quel que soit leur catégorie, sont interdits.

## **ARTICLE 6. FORMALITES DOUANIERES**

**6.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

**6.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

**6.3** L'expéditeur doit notamment :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels.

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**7.1** La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**7.2** En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

## **SOUS-SECTION 10 - DISPOSITIONS SPECIFIQUES COLISSIMO ECO OUTRE-MER**

Les dispositions de la présente sous-section précisent les particularités du Colissimo Eco Outre-Mer et du Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature. Elles complètent les Dispositions communes des Conditions Spécifiques du Site ainsi que les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, sur lesquelles elles priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la Recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions relatives au Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature.

## **ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

**1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 ci-dessous), le Client acquitte :



- L'Affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt,
- pour le Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature, le prix de l'option qu'il a choisie (option facultative, un seul choix possible entre les deux options) :
  - o la recommandation (le tarif étant fonction du taux de recommandation choisi)
  - o l'indemnisation Ad Valorem (le tarif étant fonction de la tranche souscrite) ;
- pour un achat dans un point de contact postal, le Client devra s'acquitter, le cas échéant, du prix de l'emballage à affranchir, au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le Site et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

## **1.2 Distribution du colis**

### **1.2.1 Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution sans signature :**

Le colis est distribué en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.2.2 Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature :**

Les colis seront distribués selon l'une des modalités suivantes :

Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou mandatée spécialement.

Le cas échéant, la signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le

système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis

- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.3 Périmètre géographique et délais de livraison indicatifs :**

Service admis dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre ; et les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Le Colissimo Eco Outre-Mer n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de St-Pierre et Miquelon et pour les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et la Martinique ; Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Martinique et Guyane.

Il n'est pas admis depuis et vers la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctique Françaises.

Il n'est pas non plus admis dans les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane avec la Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane, Réunion et Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon.

La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.

**1.4** Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

### **1.5 Options**

L'emballage à affranchir est disponible pour ces services. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

Pour les envois Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature (offre disponible uniquement en point de contacts postaux), l'expéditeur peut choisir le service optionnel suivant :

- Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.

Les prix des options sont disponibles dans les points de contact postaux.

## ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION

**2.1 Cas général :** envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal

### Poids :

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

### Dimensions :

- Dimensions minimales : 16 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

### Présentation des envois :

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

- assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o Préparation assurant une répartition uniforme des masses
- recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines.

La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique.

Le colis doit :

- assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le Site, disponible à partir d'octobre 2021, doit être imprimé par le Client. Il est impératif que le Client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt), à imprimer.

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**2.2 Traitement dérogatoire** : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire:

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+I+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- L'Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### 2.3 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+I+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés
- Les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel
- Les colis dont le bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

## ARTICLE 3. CONTENU DES ENVOIS

Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Dans les envois Colissimo Eco Outre-Mer avec distribution contre signature, l'insertion de

bijoux et de titres restaurants est possible, pourvu que leur valeur ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

#### **ARTICLE 4. FORMALITES DOUANIERES**

**4.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. Les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste contiennent toutes les précisions concernant cette dernière.

**4.3** L'expéditeur doit notamment :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ;
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi ;
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels ;
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**4.4** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

#### **ARTICLE 5. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

Les dispositions ci-après complètent les dispositions communes ci-dessus de la présente section 4.

**5.1** La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**5.2** En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- pour les envois ordinaires, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.
- pour les envois avec recommandation souscrite, La Poste peut, sur demande, verser soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis ;
- pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle

ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

## **ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention du Service Client - 99 999 La Poste

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien\* / prestation de service\* ci-dessous : (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement)

Commandé le (\*) /reçu le (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature :

Date :

(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile