

# CONDITIONS SPECIFIQUES DE LA BOUTIQUE PROFESSIONNELS

Version du 08 novembre 2024

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES</b> .....	<b>5</b>
ARTICLE 1. OBJET.....	5
ARTICLE 2. DEFINITIONS.....	5
ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES.....	8
ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT.....	10
ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE.....	15
ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	16
ARTICLE 7. COOKIES.....	16
ARTICLE 8. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS.....	16
ARTICLE 10. VALIDITE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT POUR LES COLIS.....	20
ARTICLE 11. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION.....	20
ARTICLE 12. SOUS-TRAITANCE.....	21
ARTICLE 13. CESSION.....	21
ARTICLE 14. NON-RENONCIATION.....	22
ARTICLE 15. PERMANENCE.....	22
ARTICLE 16. NOTIFICATION.....	22
ARTICLE 17. CONVENTION DE PREUVE.....	22
ARTICLE 18. INTITULE DES CLAUSES.....	23
ARTICLE 19. FORCE MAJEURE.....	23
ARTICLE 20. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT.....	23
<b>CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE</b> .....	<b>24</b>
SECTION 1. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE.....	24
ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER.....	24

ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE ET TYPES D'ENVOI .....	24
ARTICLE 3. LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE	35
ARTICLE 4. LA E-LETTRE ROUGE .....	54
ARTICLE 5. LA LETTRE RECOMMANDEE EN LIGNE – LREL .....	57
ARTICLE 6. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER .....	61
6.1. ABONNEMENT MOBILITE .....	61
6.2. LA REEXPEDITION .....	62
6.3. LA GARDE DU COURRIER .....	66
SECTION 2. LES PRODUITS LA POSTE .....	68
ARTICLE 1. LIVRAISON - RETOURS - REMBOURSEMENTS.....	68
ARTICLE 2. DECOUPAGE .....	69
SECTION 3. ETIQUETTES AVERY.....	69
<b>CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO.....</b>	<b>70</b>
SECTION 1. COLISSIMO FRANCE .....	70
ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT	70
POSTAL .....	70
ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES.....	75
SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE	
SIGNATURE .....	81
ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU	
COLIS .....	82
AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL.....	82
ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU	
COLIS .....	88
DANS LA BOÎTE AUX LETTRES.....	88
SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER.....	94
ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	94
ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	96
ARTICLE 3. SUIVI.....	98
ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS .....	98
ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES.....	98
ARTICLE 6. RECLAMATIONS.....	99
ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE .....	99
ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	100
SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE	
SIGNATURE .....	100
ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	100

ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	103
ARTICLE 3. SUIVI .....	104
ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS .....	104
ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES.....	105
ARTICLE 6. RÉCLAMATIONS.....	106
ARTICLE 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	106
ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	107
<b>SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL .....</b>	<b>107</b>
ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL.....	108
1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	108
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	109
1.3. SUIVI .....	111
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	111
1.5. FORMALITES DOUANIERES.....	112
1.6. RECLAMATIONS.....	112
1.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	113
ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES	114
2.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	114
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	115
2.3. SUIVI.....	117
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	118
2.5. RECLAMATIONS.....	119
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	119
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	120
<b>SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO .....</b>	<b>120</b>
ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	121
ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	123
ARTICLE 3. SUIVI .....	124
ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS .....	124
ARTICLE 5. RECLAMATIONS.....	125
ARTICLE 6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	125
ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	126
<b>SECTION 7. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER FRANCE.....</b>	<b>126</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	126
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	127

3. SUIVI .....	128
4. CONTENU DES ENVOIS .....	128
5. RECLAMATIONS.....	129
6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	129
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	130
<b>SECTION 8. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER EUROPE ET MONDE .....</b>	<b>130</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	130
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	131
3. SUIVI .....	133
4. CONTENU DES ENVOIS .....	133
5. FORMALITES DOUANIERES.....	133
6. RECLAMATIONS.....	134
7. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	134
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	135
<b>SECTION 9. PRET-A-ENVOYER OUTRE-MER .....</b>	<b>136</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	136
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	137
3. SUIVI .....	138
4. CONTENU DES ENVOIS .....	138
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES.....	139
6. RÉCLAMATIONS.....	139
7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE .....	139
8. PROTECTION DES DONNEES.....	140
<b>SECTION 10. COLISSIMO ECO OUTRE-MER.....</b>	<b>141</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	141
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	142
3. CONTENU DES ENVOIS .....	144
4. FORMALITÉS DOUANIÈRES.....	144
5. RÉCLAMATIONS.....	145
6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE .....	145
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	146

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 : FR210044\_01YWFH.

## CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### ARTICLE 1. OBJET

Les Conditions Spécifiques de la Boutique (ci-après les « CSB »), ont pour objet de définir les relations contractuelles entre tout Utilisateur ou Client de la Boutique 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 accessibles dans les espaces particuliers et collectionneurs de la Boutique.

L'ensemble de ces documents compose le Contrat. En cas de contradiction entre ces documents, les Conditions Spécifiques de la Boutique priment.

Le Contrat s'applique à tout accès et toute consultation du Site par un Utilisateur et un Client ainsi qu'à tout achat sur la Boutique.

L'acceptation du Contrat est un préalable indispensable et obligatoire. Elle résulte pour le

Client, d'un clic sur la case figurant en regard de la mention « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB », lors de la création de son Compte.

### ARTICLE 2. DEFINITIONS

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

« **Adresse de courrier électronique** » : désigne l'adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur lors de la phase de création d'un Compte sur la Boutique et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique de confirmation d'Inscription et toute notification ultérieure (alerte, avis de réception, ...).

« **Articles** » : désigne les SeL et les Produits.

« **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 du produit concerné.

« **Bordereau d'affranchissement** » : désigne l'étiquette d'affranchissement commandée sur le site laposte.fr, imprimée par l'Expéditeur et payée via un site de paiement en ligne sécurisé pour un des Services de LA POSTE proposés sur le site laposte.fr.

« **Boutique** » : désigne la boutique web de la Poste accessible via le Site et qui regroupe l'offre de Produits et de Services en Ligne.

« **Box Suivi unifié** » : désigne le module figurant sur le Site qui permet de suivre l'état d'acheminement d'un colis et/ou courrier en renseignant le numéro permettant de l'identifier.

« **Client** » : désigne toute personne morale disposant de la pleine capacité juridique ayant ouvert un Compte sur la Boutique. Dans les présentes CSB, le terme Client désigne, indifféremment, la société titulaire du Compte et/ou la personne physique la représentant en vue, notamment, de créer et utiliser le Compte, de constituer un carnet d'adresses....

« **Compte** » : désigne le compte individuel d'un Client ouvert sur la Boutique, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation de la Boutique en vue d'un achat. Ce compte permet au Client de s'identifier et d'accéder à un espace réservé lui permettant d'acheter des Articles. Il regroupe également les données clients (informations professionnelles et de l'entreprise) et les données relatives aux commandes d'Articles.

« **Compte Prépayé** » : désigne le compte du Client accessible sur la Boutique et lui permettant de régler des achats, dès lors que son solde est créditeur.

« **Contremarque de temps** » : désigne la donnée qui lie une représentation d'une donnée à un temps particulier, exprimé en heure UTC, établissant ainsi la preuve que la donnée existait à cet instant-là.

« **Csuivi** » : désigne le SeL accessible notamment à partir du Site et permettant au Client de suivre le courrier qu'il a expédié.

« **Date d'Effet de l'Inscription** » : désigne la date à laquelle l'Utilisateur clique sur le bouton « Valider » conformément à l'article 3.2 des CSB et devient Client de la Boutique.

« **Date d'Effet du service de Réexpédition** » : désigne la date effective à partir de laquelle le service de Réexpédition débute. La Date d'effet du service de Réexpédition correspond obligatoirement à un jour ouvrable.

« **Destinataire(s)** » : désigne la/les personne(s) physique(s) et/ou morale(s) désignée(s) par le Client en qualité d'expéditeur, et à qui est/sont adressée(s) la e-lettre rouge et/ou la LReLN.

« **Digiposte** » : désigne le service de La Poste qui permet notamment, via une application Internet sécurisée, la mise à disposition pour chaque abonné à ce service, de documents adressés directement par différents expéditeurs dans sa boîte aux lettres ou le classement dans son coffre de contenus personnels.

« **Document** » : désigne, s'agissant de la LReLN et de la e-lettre rouge, le courrier saisi sur le Site ou transmis directement par le Client à La Poste comprenant, ou pas, des pièces jointes.

« **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.

**Editeur de texte** » : désigne l'application accessible sur le Site, permettant la saisie par le Client de son courrier dans le cadre de l'utilisation de la e-lettre rouge.

« **Empreinte informatique** » : désigne le résultat d'une fonction de hachage appliquée sur le Document visant à réduire celui-ci en une donnée de longueur fixe, représentative de cette chaîne de caractères.

« **Expéditeur** » : désigne, pour les Colissimo, la personne physique ou morale, juridiquement capable, passant commande en ligne sur le site laposte.fr des Services fournis par LA POSTE.

« **Fichier d'édition** » : désigne dans le cadre de la e-lettre rouge ou de la LReL, le Document converti par La Poste au format PDF et, que le Client valide avant impression.

« **Identifiant** » : désigne l'Adresse de courrier électronique choisi par l'Utilisateur et utilisé par Client pour s'identifier sur le Site et accéder à la Boutique.

« **Identification** » : désigne la procédure selon laquelle le Client s'identifie pour accéder à son Compte sur la base de l'Adresse de courrier électronique et du Mot de passe.

« **Identité Numérique (IDN)** » : 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 LReL et en cours de validité.

« **Inscription** » : désigne la procédure qui permet à toute personne morale de saisir ses coordonnées personnelles en vue de créer un Compte et d'acheter des Articles. Lors de l'Inscription l'Utilisateur accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB et devient Client.

« **e-lettre rouge (ancienne Lettre En Ligne)** » : désigne le SeL qui a pour objet de permettre au Client de déposer sous forme électronique ou de saisir directement sur le Site, un Document, afin que ce dernier soit imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client.

« **Marque d'affranchissement** » : désigne la représentation graphique du timbre imprimée par le Client. Elle comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au timbreposte, le Visuel, une date de validité, la valeur de l'affranchissement, une mention postale, le logo La Poste et une marque de type QR Code. Ni cette Marque d'affranchissement ni l'un quelconque des 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.

« **MonTimbreLigne (MTEL)** » : désigne le SeL 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 (planche d'étiquettes ou feuille A4, enveloppe ou dymo).

« **Mot de passe** » : désigne 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.

« **Prépacile** » : Site réservé aux entreprises et dédié à la préparation des envois de courrier, accessible depuis l'adresse URL <https://Prepacile.laposte.fr>

« **Produits** » : désigne tous les produits physiques qui peuvent être commandés sur le Site.

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

« **Services en Ligne (SeL)** » : désigne l'offre de services accessible sur le Site ou toute nouvelle offre que La Poste mettrait en ligne et comprenant notamment :

- Csuivi
- Mon Timbre En Ligne (MTEL)
- e-lettre rouge
- Lettre Recommandée en Ligne (LReL)
- Abonnement Mobilité
- Réexpédition
- Garde du Courrier
- Colissimo en ligne

« **Signature électronique** » : consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache (article 1316-4, al. 2 du code civil - loi n° 2000-230 du 13 mars 2000).

« **Site** » : désigne le site Internet édité et exploité par La Poste, accessible notamment depuis l'adresse URL <https://www.laposte.fr/professionnel> et permettant aux Utilisateurs et aux Clients d'acheter en ligne des Produits et Services en Ligne.

« **Utilisateur** » : désigne une personne qui navigue sur le Site de la Boutique sans être identifiée y compris pendant la phase d'inscription.

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

## **ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES**

### **3.1. ACCES AU SITE ET DISPONIBILITES DES ARTICLES**

Hors les cas de force majeure visés à l'article 20 des présente CSB, La Poste assure, dans le cadre d'une obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité au Site, 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 en vue de l'achat d'Articles, sont et restent à la charge de l'Utilisateur et du Client.

Tout Utilisateur ou Client s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site 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, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses partenaires.

Tout Utilisateur ou 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.



## **3.2. CREATION D'UN COMPTE**

### **3.2.1 Création d'un Compte Client**

L'achat en ligne sur le Site nécessite de disposer d'un Compte Client.

Pour s'inscrire, l'Utilisateur doit :

- bénéficier de sa pleine capacité juridique. Dès lors les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du tuteur légal ;
- créer son Identifiant et Mot de passe ;
- saisir ses informations personnelles : et exprimer ses préférences de communication : et ; valider les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB.

Une fois que le formulaire d'inscription est rempli, l'Inscription est confirmée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB et a cliqué sur le bouton <VALIDER>. Une page de confirmation apparaît alors sur l'écran et indique qu'un Compte a bien été créé.

A l'issue de sa phase d'inscription, l'Utilisateur devient Client et un mail de confirmation lui est adressé.

Le Client bénéficiera alors des avantages réservés aux entreprises sous réserve des dispositions détaillées à l'article 4.3 des CSB.

L'Utilisateur garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieurement en sa qualité de Client. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles.

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte en se connectant sur le Site. Il peut en particulier modifier l'ensemble des informations du Compte, y compris son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe. Dans le cas du changement de l'Adresse de courrier électronique, un mail de confirmation sera adressé au Client. Toutefois le numéro de SIRET et/ou le numéro de Client ne sont pas modifiables.

Le Client est susceptible de recevoir par email ou SMS des informations concernant La Poste et/ou, tout partenaire lié contractuellement à La Poste. Le Client peut modifier ses choix ou s'opposer à la réception des dites informations (opt-ins/opt-outs) directement via le Compte Client ou directement sur toute communication qui lui sera adressée et ce, à chaque fois qu'un message, lui est envoyé.

Tout Client s'engage à notifier immédiatement à la Boutique toute modification affectant ses informations, soit en ligne sur le Site, soit via le service client.

### **3.2.2 Création d'un Compte à partir d'un Compte Existant – Association de comptes**

Le Client peut créer son Compte à partir d'un compte existant : colissimo.fr, IDN, SeL Lettre recommandée, MTEL, Réexpédition en ligne, Pack Déménagement) et Boutique Web du Timbre, (ci-après désigné(s) le(s) « Compte(s) Existant(s) »).

L'association de comptes permet au Client de disposer d'un Compte Boutique unique à partir duquel il accèdera à l'historique de commandes de son/ses Compte(s) Existant(s), et le cas échéant, pour les

Lettre Recommandée ou MTEL, le solde de son Compte Prépayé ainsi que l'historique des transactions sur le dite Compte Prépayé.

L'association de compte mène à la suppression du/des Compte(s) Existant(s) qui fusionne avec le Compte Boutique. Si le Client n'a pas importé l'historique du/des Compte(s) Existant(s) lors de la procédure d'association de compte(s), il comprend et accepte que toutes les données préexistantes y compris le solde éventuel de son Compte Prépayé ne soient plus accessibles depuis le Compte Boutique.

L'association de compte peut être effectuée à tout moment, à partir de la page de connexion et d'inscription du Site ou depuis le Compte du Client « Mes informations personnelles/Transférer mes anciens comptes ».

Le Client choisit le Compte Existant qu'il souhaite rapprocher et saisit ses Identifiant et Mot de passe. Il est ensuite redirigé vers le formulaire d'Inscription dont les champs ont été pré remplis ; il vérifie que ses informations personnelles figurant dans ce formulaire sont exactes, et à jour et apporte les modifications nécessaires le cas échéant.

## **ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT**

### **4.1 COMMANDE**

Le montant maximum d'un panier d'achat est de quatre mille cinq cent (4 500) euros.

Si le Client souhaite effectuer un achat sur la Boutique, 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.

Ce dernier « clic » est assimilé à la signature au sens de l'article 1316 du code civil, ci-après dénommé le « clic d'acceptation ». A compter du « clic d'acceptation » indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas énumérés ci-après.

A ce stade, le Client est redirigé vers une page (ne concernant pas les envois en colissimo) 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, l'Expéditeur s'engage à effectuer ce 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 email 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 Compte.

La Poste se réserve la faculté de bloquer une commande, notamment en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée (compromission des identifiants, ...).

Une facture est automatiquement jointe aux commandes du Client. Cette facture, sous format papier, est jointe avec l'envoi des produits commandés. Si l'expédition d'une commande devait être

fractionnée, la facture sera jointe au dernier envoi, un bordereau d'expédition étant présent au sein des autres envois.

Par ailleurs, les factures électroniques sont mises à disposition du Client au format PDF dans son Compte. Pour plus d'informations sur les factures électroniques le Client peut consulter la rubrique « Aide en ligne » accessible sur le Site.

Les factures électroniques destinées à l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics sont disponibles sur Chorus Portail Pro. Pour plus d'informations sur Chorus Portail Pro, le Client peut consulter la rubrique « Aide en ligne » accessible sur le Site.

## **4.2 PRIX**

Le prix des Articles sont disponibles sur le Site. 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 ou communiqués aux Clients par tout autre moyen.

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.

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

Pour les achats d'envois en colissimo, les prix affichés correspondent à l'affranchissement du colis selon les modalités des envois.

Certains Articles sont soumis à des restrictions territoriales de livraison, spécifié au chapitre II des présentes CSB.

## **4.3 CERTIFICATION ET PROMOTIONS**

Afin de bénéficier des tarifs spécifiques aux entreprises, le Compte du Client doit être certifié par le service client qui vérifie le statut de professionnel du Client.

Si les informations vérifiées ne coïncident pas avec les informations communiquées par le Client ou si le Client n'a pas déclaré de numéro SIRET, le service client invite le Client à renvoyer des pièces justificatives de son statut de professionnel sous un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la Date d'Inscription à la Boutique. Faute pour le Client de produire ces justificatifs, il ne pourra plus bénéficier de la tarification spécifique appliquée du fait de sa qualité présumée de « professionnel ».

Le Client en attente de certification ne pourra pas commander plus de soixante-quinze (75) euros du SeL MTeL.

Des conditions préférentielles (promotion, frais de traitement offerts) peuvent s'appliquer.

Elles sont alors détaillées, notamment, au sein des conditions tarifaires accessibles sur le Site et peuvent être soumises à des conditions de validité. En ce sens notamment, les codes promotion relatifs à un Article ne pourront être appliqués que si l'Article concerné figure dans le panier du Client.

## **4.4 LES MODALITES DE PAIEMENT**

Les moyens de paiement proposés sur la Boutique sont les suivants : la Carte Bancaire, Paypal, le Compte Prépayé la Poste, le Chèque et le Mandat Administratif.

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

### **4.4.1 La Carte Bancaire**

La carte bancaire peut être utilisée pour payer toute transaction quel que soit le montant et dans la limite de quatre mille cinq cents (4 500) Euros TTC.

La liste des cartes bancaires admises figure sur le Site. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour tout paiement par carte bancaire, le Client garantit être titulaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire donnerait lieu à la suspension du Compte dans les conditions détaillées à l'article 10 « Résiliation, manquement et suspension » des présentes CSB.

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 d'enregistrement de la carte bancaire offre au Client la possibilité d'enregistrer ses coordonnées bancaires et de pouvoir les réutiliser sans avoir à les ressaisir à chaque paiement. Dans ce cas, lors du paiement, le Client saisira uniquement les données relatives au code de vérification ou cryptogramme visuel de sa carte bancaire.

L'option de paiement sans ressaisie des données bancaires, lorsqu'elle est disponible, offre au Client la possibilité de valider le paiement sans avoir à saisir les données relatives au code de vérification ou cryptogramme visuel de sa carte bancaire. Si le Client choisit cette option, le dispositif du « 3DSecure » sera désactivé lors des paiements ultérieurs effectués avec la carte bancaire préenregistrée.

Les modalités de suppression d'une carte bancaire préenregistrée figurent dans la Rubrique « Aide en ligne ».

### **4.4.2 PayPal**

Le paiement par Paypal peut être utilisé pour payer toute transaction quel que soit le montant et dans la limite de quatre mille cinq cent (4 500) Euros TTC.

Pour régler votre commande par PayPal, il vous suffit de sélectionner ce mode de paiement sur la page dédiée. Vous serez alors redirigé vers un espace sécurisé afin de vous connecter à votre compte PayPal et valider le paiement de votre commande en cours.

### **4.4.4 Le Compte Prépayé la Poste**

Il n'est plus possible d'ouvrir un compte pré-payé et son alimentation va être progressivement limitée car ce mode de paiement va être supprimé fin 2023. Le Compte prépayé n'est pas un compte bancaire et les crédits y figurant ne sont pas des unités de monnaie électronique. Les montants crédités sur le Compte Prépayé ne sont pas transférables.

Le Compte Prépayé peut être utilisé pour toute transaction allant de dix centimes (0,10) d'euros à cinq cent (500) euros sous réserve que le Client dispose d'un solde créditeur au moment du

paiement sur le Site, étant expressément convenu qu'à aucun moment, le Compte Prépayé du Client ne pourra être débiteur. Le montant débité suite à un achat sur le Site est alors soustrait du solde du Compte Prépayé utilisé à la date de l'achat.

Pour créditer son Compte Prépayé, le montant minimum est de cinq (5) euros.

A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2023, les soldes vont être limités :

- votre solde est supérieur à 50€ : vous ne pouvez plus le créditer.
- votre solde est inférieur à 50€ : vous ne pouvez plus le créditer au-delà de 50€

Un relevé d'opérations est disponible à chaque chargement du Compte Prépayé. Le suivi détaillé ainsi que le récapitulatif des consommations du Client sont mis à disposition sur le Compte.

Le Client est informé que la Poste se réserve le droit de bloquer la commande et de suspendre immédiatement l'utilisation du Compte Prépayé en cas de refus ou d'incident de paiement quelle qu'en soit la cause et, notamment, en raison :

- d'une opposition sur la carte bancaire utilisée ou de l'insolvabilité du compte auquel elle est rattachée ;
- du dépassement du montant des dépenses autorisées ;
- de suspicion ou de compromission des éléments d'Identification du Compte ;
- ou en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

#### **4.4.5 Le Chèque**

Les paiements par chèque sont acceptés uniquement pour toute commande de Produits (à l'exception de tout SeL), d'un montant minimum de trente (30) euros TTC et maximum de trois mille (3000) € TTC (frais de livraison compris).

Le chèque devra être expédié dans les dix (10) jours ouvrés suivant la date de la commande, à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de passation de la commande, accompagné du modèle de courrier joint à cette confirmation de commande.

Le processus de traitement de la commande ne sera effectif qu'à réception du chèque. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée dès sa réception par La Poste.

Toute fraude ou suspicion de fraude, autorise La Poste à bloquer discrétionnairement une commande y compris si cette commande a déjà fait l'objet d'un mail de confirmation de la part de La Poste.

#### **4.4.6 Le Prélèvement SEPA (uniquement pour les SeL de Réexpédition)**

Le Client souhaitant payer par prélèvement SEPA doit adresser au service ADV

(Administration Des Ventes) dont l'adresse lui est communiquée lors de la finalisation de sa commande un prélèvement SEPA ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN et le formulaire accessible lors de la souscription au SeL de Réexpédition et/ou de Garde du courrier imprimé et complété.

Lors du premier paiement par prélèvement SEPA, le prélèvement est effectué dans les douze (12) jours (délai communiqué à titre indicatif) suivant la réception des documents précités par La Poste.

Les SeL commandés ne débiteront qu'une fois l'ensemble des documents reçus par La Poste. Par la suite, le prélèvement sera effectué à dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture.

Le Client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date prévue du prélèvement.

Le Client s'engage à communiquer à La Poste par écrit toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte, de changement d'établissement bancaire).

Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de La Poste par le Client au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'ADV dont l'adresse figure sur la facture du SeL, et précisant notamment la référence unique de mandat (RUM) concernée ainsi que la dénomination du/des contrat(s) impacté(s).

#### **4.4.7. Le Mandat Administratif (exclusivement réservé aux entreprises du Secteur Public)**

Les paiements par Mandat Administratif sont acceptés pour tout SeL (à l'exception de la e-lettre rouge et MTEL) et Produits de la Boutique, quel que soit le montant dans la limite de six mille (6000) euros TTC.

Lors de l'identification du Client sur le Site, celui-ci devra s'identifier comme catégorie « secteur public » et devra préciser parmi ces 3 sous-ensembles quelle est son appartenance : « l'Etat et ses établissements publics », « les collectivités territoriales et les établissements publics locaux » puis « les établissements publics de santé et les établissements du service de santé des armées ». En effet, le délai global de paiement varie en fonction de ces 3 catégories.

Le processus de traitement de la commande ne sera effectif qu'à réception par La Poste du formulaire SP1 dûment rempli, signé et revêtu des 2 cachets demandés.

Le formulaire SP1 devra être expédié dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant la date de la commande à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de passation de la commande.

Les paiements devront avoir lieu dans les délais indiqués au Code des marchés publics à compter de la date de réception de la facture par les services de la personne publique contractante. Toutefois, le Client a la possibilité de s'engager sur un délai global de paiement inférieur à ceux mentionnés au Code des marchés publics. Ce délai sera inscrit, le cas échéant, sur le formulaire SP1, rempli par le Client.

Le paiement doit être effectué par virement au compte de LA POSTE dont les références lui ont été communiquées.

## **4.5 RETARD DE PAIEMENT – PENALITES**

### **4.5.1 Dispositions spécifiques aux entreprises privées**

Conformément aux dispositions de l'article L.441-3 du Code de Commerce, en cas de non-respect des délais de paiements mentionnés à l'article précédent ou en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué, seront appliqués de plein droit :

- des pénalités de retard dont le montant est calculé sur la somme restant due à compter du jour suivant 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% ;

- une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) due, par facture impayée au titre des frais de recouvrement. La Poste se réserve le droit de facturer un montant supplémentaire si les frais exposés au titre du recouvrement sont supérieurs.

#### **4.5.2 Dispositions spécifiques aux personnes publiques**

Tout non-paiement à l'échéance fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice de La Poste. Ces intérêts courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement incluse. Le taux des intérêts moratoires est celui défini par le décret du 21 février 2002, modifié par le décret du 28 avril 2008, susvisés.

La Poste se réserve la possibilité d'engager toute procédure utile pour le recouvrement de sa créance en application du code des marchés publics.

#### **4.6 DOUANES**

Lorsque le Client commande des Articles sur la Boutique pour être livrés en Outre-mer ou en dehors de l'Union Européenne il est considéré comme l'importateur. Il doit à ce titre respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel il reçoit les Articles. Le Client peut être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Des frais supplémentaires de dédouanement peuvent en outre être mis à sa charge ; la Poste n'a aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, le Client doit donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. Par ailleurs, lorsque le Client passe commande sur la Boutique, il est considéré comme l'importateur officiel et doit respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel il reçoit les Articles. Nous attirons l'attention de nos Clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont susceptibles d'être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

#### **ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE**

L'historique des commandes d'Articles est disponible dans le Compte.

La Boutique permet également au Client disposant d'un compte Digiposte, d'archiver ses factures ou encore toute e-lettre rouge, LREL ou Preuve électronique de dépôt résultant de l'utilisation d'un SeL.

Le Client qui possède un compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut après authentification associer son compte Digiposte au Compte Boutique.

Le Client qui ne possède pas de compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut créer son propre compte en suivant le parcours nominal de création de compte. Une fois le compte Digiposte créé, il peut l'associer à son compte Boutique.

La création du compte Digiposte ainsi que ses modalités d'utilisation sont détaillées dans les conditions générales Digiposte, accessibles notamment, depuis l'hyperlien

<http://www.digiposte.fr/conditions-generales-dutilisation>

## **ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **6.1 LE SITE ET LES ARTICLES**

Le Site 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.

L'Utilisateur ou 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 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 des Articles, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

Tout Utilisateur devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le Site et les Articles et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

### **6.2 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 7. COOKIES**

Afin de faciliter et d'améliorer votre navigation, La Poste utilise des cookies. Pour plus d'informations, la Poste vous invite à consulter sa politique en matière de [cookies](#).

## **ARTICLE 8. INFORMATIONS ET 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 Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr),
- par téléphone en composant le 3634 (service gratuit + prix appel),
- par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE »
- ou auprès d'un point de contact postal.

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



## **ARTICLE 9. RESPONSABILITE**

### **9.1 RESPONSABILITE DE LA POSTE**

#### **Concernant le Site**

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou des Articles à répondre à des attentes ou besoins particuliers de tout Utilisateur ou 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 ou des Articles.

De même, La Poste décline toute responsabilité à l'égard de l'usage qui est fait du Site par tout Utilisateur ou Client, notamment en ce qui concerne la véracité des informations communiquées au public et/ou aux autres Clients ou Utilisateurs. 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 Internet ou au Compte, d'indisponibilité totale ou partielle du site Internet ou du Compte 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 votre ligne téléphonique. La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire tout ou partie de la Boutique pour des raisons liées à la sécurité du Site, à la sécurité du Client ou à un manquement du Client à l'une de ses obligations notamment détaillées dans le Contrat.

La Poste ne garantit pas que les résultats et les informations obtenus soient exempts de toute erreur ou de tout autre défaut.

#### **Concernant les commandes d'Articles**

La Poste est tenue, s'agissant de la fourniture des Articles, par une obligation de moyens.

La Poste s'engage à :

- prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité et la confidentialité du paiement en ligne ;
- protéger la confidentialité et l'intégrité des clés publiques utilisées notamment dans le cadre de la génération du code à barre 2D présent sur chaque Marque d'affranchissement.

La Poste est uniquement responsable des dommages directs résultant des fautes causées par elle-même dans le cadre des CSB. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'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 en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Utilisateur et/ou le Client, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

La Poste ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci ou d'une perturbation dans leur exécution si ce manquement est dû à un cas de force majeure ou à un cas fortuit. Dans ce cas La Poste informera

L'Utilisateur et/ou le Client et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation créée.

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 : dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du service jusqu'à son échéance.

L'Utilisateur et/ou le Client garantira et indemnifiera La Poste contre tout dommage subi par La Poste et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de La Poste sur le fondement de la violation du Contrat et/ou d'un droit quelconque d'un tiers.

La Poste n'assume aucun engagement ni aucune responsabilité quant aux retards, à l'altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission des envois à partir du Site lorsque ces événements résultent de l'utilisation des réseaux ou d'une défaillance du Client. La Poste n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de diffusion dudit Site, ainsi que de la continuité, pérennité, conformité, compatibilité ou performance de ceux-ci ou à l'absence de bugs.

En outre, les taux de transfert et de téléchargement à partir du Site ne sont pas garantis.

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.

La Poste n'assume aucun engagement ni responsabilité :

- quant à l'utilisation des Articles par le Client non conforme à la réglementation en vigueur ;
- quant à l'usure normale des média informatiques du Client, ou à la détérioration des informations portées sur lesdits média informatiques due à l'influence des champs magnétiques ;
- du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le Compte du Client.

## **9.2 RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de son Identifiant et Mot de passe. Le Compte est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.

Le Client est seul responsable de la conservation confidentielle de son Identifiant et Mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite. Il s'engage en conséquence :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quelque tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ; - et notamment, à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Compte un utilisant les éléments d'identification du Client ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes ;
- à informer sans délai La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

Le Client est seul responsable :

- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter à la Boutique 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 et aux bonnes mœurs.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui-même à La Poste. Le Client s'engage à indemniser La Poste, en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts, dont La Poste ferait l'objet à la suite du non-respect des présentes stipulations ou aux dommages causés à autrui ou à elle-même par les documents que le Client aurait diffusés en utilisant le Site et/ou les Articles.

Le Client garantit La Poste contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits, à la suite de l'utilisation du Site faite par le Client ou à la suite des mesures prises par La Poste, pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par une victime.

Le Client/Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site 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/Utilisateur déclare et garantit que tout contenu qu'il met à

- disposition/transmet/communique via le Site est conforme à toute loi, réglementation et/ou usage applicables, ainsi qu'aux droits de tiers et qu'il dispose de toute autorisation nécessaire. Notamment, il s'engage à ne pas mettre à disposition de contenu :
- pouvant constituer une apologie de crimes contre l'humanité ou de crimes de guerre; - susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent, pornographique ou pédophile;
- contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
- à caractère menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux;
- constituant un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme; - provoquant ou permettant la provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison des origines, du sexe, de l'état de santé, de l'appartenance politique ou syndicale;
- portant atteinte à la vie privée;
- comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication;
- encourageant à la commission de crimes, délits ou actes de terrorisme;
- incitant à la consommation de substances interdites;
- violant le secret des correspondances; et/ou
- permettant à un tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans des systèmes informatiques et de télécommunication et, d'une manière générale, tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

Chaque Client ou Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site 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 dérivant de tout ou partie du présent Site.

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 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'une notification prévue à l'article 17 « Notification », la Poste se réserve le droit le cas échéant :

- de modifier, rejeter et / ou supprimer l'accès au Compte ne respectant pas les règles fixées aux présentes;
- d'appliquer les stipulations de l'article 12 « Résiliation - Manquement – Suspension » des présentes.

## **ARTICLE 10. VALIDITE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT POUR LES COLIS**

L'Expéditeur procède sous sa responsabilité à l'impression du bordereau d'affranchissement.

Chaque bordereau d'affranchissement est numéroté, unique et ne peut être réutilisé. La photocopie ne sera pas acceptée et le colis sera refusé.

LA POSTE se réserve le droit de refuser tout colis dont le bordereau d'affranchissement serait modifié, raturé, surchargé ou illisible.

Le bordereau d'affranchissement est valable durant sept jours calendaires, y compris le jour du paiement.

Au-delà de ce délai, le bordereau d'affranchissement sera considéré comme périmé et ne permettra plus l'affranchissement.

Délai de remboursement en cas de non utilisation :

L'expéditeur n'ayant pas utilisé son bordereau dans le délai défini ci-dessus dispose d'un délai d'un an à compter du jour du paiement pour former une demande en restitution du prix auprès de LA POSTE.

La demande de remboursement se fait directement sur la Boutique, sur le formulaire prévu à cet effet (<https://pro.boutique.laposte.fr/colissimo-en-ligne/inbenta-duplicata-refund>). Le remboursement interviendra au plus tard dans les 30 jours de l'enregistrement de la demande.

## **ARTICLE 11. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION**

### **11.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT / DESINSCRIPTION - CLOTURE DU COMPTE**

La demande de désinscription peut être adressée à tout moment par le Client au service client de La Poste. Les modalités de désinscription et de saisine du service client figurent dans la rubrique « Aide en ligne ».

### **11.2 RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA POSTE**

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

- procéder à la suspension des Comptes concernés, voire de les clôturer définitivement ; - débiter les Comptes Prépayés des Clients du montant des affranchissements émis et/ou utilisés frauduleusement ;
- refuser l'ouverture d'un nouveau Compte;
- intenter tous les recours judiciaires à sa disposition, en contrefaçon et en réparation du préjudice subi. Les sanctions pénales, pour contrefaçon ou falsification, encourues, sont de cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende, telles que précisées à l'article 443-2 du code pénal ;
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude auxquels seront ajoutés des frais de gestion.

Par ailleurs, pour tous manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations par le Client, La Poste se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle en clôturant son Compte.

Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Les éléments de preuve mentionnés à l'article « Convention de preuve » pourront être conservés en tant que de besoin par La Poste. Nonobstant les dispositions figurant ci-avant, il appartient au Client d'apporter la preuve que le manquement n'est pas de son fait, en vue de rétablir le fonctionnement de son Compte dans des conditions normales.

### **11.3 CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION**

A la suite d'une demande de résiliation, un email est envoyé à l'Adresse de courrier électronique du Client, qui doit y répondre pour confirmer sa demande de résiliation. A réception de sa confirmation, son Compte est alors clôturé sous huit jours.

Toute résiliation suppose la suppression du Compte et de tout son historique ainsi que la clôture du Compte prépayé sans possibilité de remboursement du solde non utilisé. Toute résiliation du Compte annule donc l'accès aux données, au Compte Prépayé et à l'historique de Compte, notamment toutes preuves de dépôt d'une Lettre Recommandée et aux contrats de Réexpédition et Garde du courrier.

### **ARTICLE 12. SOUS-TRAITANCE**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets des présentes par toute société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard du Client, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

### **ARTICLE 13. CESSION**

La Poste se réserve la faculté de céder le Contrat, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable du Client.

#### **ARTICLE 14. NON-RENONCIATION**

Le fait pour l'Utilisateur et/ou 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 15. PERMANENCE**

La nullité d'une clause quelconque des CSB 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 16. 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 « Informations/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 une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

#### **ARTICLE 17. CONVENTION DE PREUVE**

La Poste, l'Utilisateur et/ou le Client entendent fixer, dans le cadre du Site et des Articles, 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, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

Il est convenu que le fait de cliquer sur le bouton "J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB " manifeste le consentement du Client, préalablement identifié par la saisie de son Mot de passe, et entraîne son acceptation desdites conditions. Le Contrat est définitivement formé entre La Poste et Le Client lorsque le Client clique sur l'icône " Valider " après avoir saisi son numéro de carte bancaire 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, l'Utilisateur et/ou 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 en particulier depuis les Comptes utilisés dans le cadre du Site 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.

La Poste et le Client s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les contenus archivés dans le cadre de la Boutique, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés, et de manière générale

toute information ou donnée en relation avec l'utilisation et/ou l'achat d'un Article soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Le Client accepte qu'en cas de litige avec une entité de La Poste, son identité numérique vérifiée est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'elle contient.

La preuve contraire peut être rapportée.

#### **ARTICLE 18. INTITULE DES CLAUSES**

Les intitulés portés en tête de chaque clause ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

Il est expressément convenu entre La Poste et le Client que la langue régissant les présentes est le français. En cas de contradiction entre les présentes et les mêmes CSB traduites, les présentes CSB en français primeront sur celles traduites en langue étrangère.

#### **ARTICLE 19. FORCE MAJEURE**

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes du Contrat et notamment l'accès ou l'utilisation des Services par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Générales de Vente. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer les Clients de l'existence de ce cas de force majeure;
- de rétablir un accès, même dégradé, aux Articles/à la Boutique;
- ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Clients de retrouver un accès à leurs contenus.

#### **ARTICLE 20. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.

À défaut de règlement amiable, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive aux

tribunaux compétents du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesure conservatoire. En cas de non-respect de cette étape, laquelle reste à la charge et sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur, et de perte des contenus consécutif à la résiliation par le Client, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

## CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE

### SECTION 1. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE

#### ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER

Ce SeL permet d'effectuer le suivi des courriers ou colis grâce au numéro figurant sur les envois. Les modalités d'utilisation de ce SeL sont accessibles depuis la rubrique « Aide en ligne ».

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

Le SeL MonTimbrenLigne (MTEL), permet au Client de créer et d'imprimer des timbres :

- depuis son ordinateur sur le support de son choix (feuille A4 ou planche d'étiquettes ou dymo),
- jusqu'à 500 timbres pour un envoi vers la France, jusqu'à 250 timbres pour un envoi vers l'international,
- pour tous les envois de documents ou de petites marchandises dans une limite de 3 cm d'épaisseur et jusqu'à 2kg.

#### 2.1 TYPES D'ENVOI

Les types d'envois accessibles via MTEL sont :

**Pour les envois nationaux** : la Lettre verte, la Lettre Services Plus, la Lettre recommandée ;

- la Lettre verte **sans option suivi** pour les territoires suivants :
  - A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane Française, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
  - Depuis les destinations ci-dessus et vers Clipperton, Andorre, Monaco, la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les Terres australes et antarctiques françaises et Wallis et Futuna
- la Lettre verte **avec option suivi** pour les territoires suivants :
  - A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane Française, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
  - Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco



- la Lettre Services Plus pour les territoires suivants :
  - 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 vers Monaco, la Polynésie française, Wallis et Futuna, la Nouvelle-Calédonie, les Terres australes et antarctiques françaises.
  
- la Lettre recommandée avec assurance R1 uniquement et sans option multidestinataires, pour les territoires suivants :
  - A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane Française, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
  - Depuis les destinations ci-dessus et vers Clipperton, Andorre, Monaco,

**Pour les envois à l'international** :, la Lettre internationale avec ou sans option Export suivi, le Paquet international avec ou sans option Export suivi

Le détail et les caractéristiques de chacun des types d'envois (pour l'envoi de documents ou de petits objets) sont disponibles sur le Site.

**Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de MonTimbrenLigne vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales Courrier-Colis ainsi que des conditions de ventes afférentes au produit/option concerné, à savoir :**

1/ les Conditions Spécifiques de Vente de la Lettre Recommandée accessible à l'article 3 des présentes CSB.

Le Client est informé que pour MonTimbrenligne :

- que la Lettre Recommandée Nationale multidestinataire, la lettre recommandée internationale, le paquet recommandé international ne sont pas disponibles sur le Site ;
- que les assurances R2 et R3 ne sont pas accessibles sur le Site ;
- que l'affranchissement Montimbrenligne n'est pas disponible pour les envois depuis et vers les territoires de la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, les terres australes et antarctiques françaises et Wallis et Futuna,
- et qu'une lettre recommandée affranchie avec une marque d'affranchissement MTEL doit être envoyée avec une liasse de recommandation disponible en bureau de poste ou tout Imprimé bureautique agréé par La Poste. Pour toute Lettre recommandée, quelle qu'en soit la forme, le dépôt peut se faire en point de contact postal ou en établissement courrier dans les conditions précisées dans les Conditions Spécifiques de Vente de la Lettre Recommandée.

2/ les Conditions spécifiques de vente de la Gamme Courrier Suivi à l'International accessibles sur le Site

3/ Les Conditions spécifiques de vente de la Gamme Courrier Suivi (national) accessibles sur le Site

4/ les Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus accessibles sur le Site.

Délai d'activation des Services de la Lettre Service Plus :

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.**

Ces Conditions de Vente sont consultables dans les points de contact postaux et accessibles sur le site internet de La Poste (<https://www.laposte.fr/professionnel/conditions-contractuelles>). Elles peuvent être modifiées à tout moment par La Poste.

Dans le cadre du SeL MTEL, le Client procède à l'achat de Marques d'affranchissement selon les quatre (4) étapes suivantes.

## **2.2 PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

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

Lors de l'étape « Personnalisation du Visuel », le Client choisit d'utiliser l'un des Visuels de la bibliothèque disponible sur le Site ou un Visuel de son choix.

Si le client souhaite utiliser le Visuel de son choix, il pourra choisir entre :

- L'utilisation de ce visuel pendant une durée d'un an (abonnement 12 mois),
- L'utilisation de ce visuel pendant une durée d'un an (abonnement 12 mois) avec l'achat de planches de timbres comprenant ce visuel. Les caractéristiques d'affranchissement de cette offre sont disponibles sur le Site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

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 2.4.2 « Garanties et exigences »

Si le Client souhaite personnaliser ses Marques d'affranchissement avec un Visuel de son choix, il devra au préalable le soumettre à La Poste pour validation. La Poste fait un retour au client par email sous un délai de 24h ouvrées, à titre indicatif, concernant la validation ou non de sa commande pour l'utilisation de son propre Visuel. Le Client devra strictement respecter les conditions définies au sein de l'article 2.4.2 ci-après et ne pourra utiliser le Visuel choisi que pour le strict usage défini au sein des présentes.

Une fois validé, ce visuel sera accessible à partir de l'espace « Mes logos et Visuels ».

### **2.2.2 Caractéristiques de l'envoi**

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

#### **1) Les Tarifs de l'affranchissement**

**Le SeL MTEL n'est pas soumis à la TVA.**

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

Les grilles tarifaires en vigueur de la Lettre recommandée nationale, de la lettre internationale, de la Lettre verte, de la Lettre Services Plus, et du Paquet international, ainsi que les options de suivi, sont accessibles dans la rubrique « Consulter les tarifs » du SeL 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.

## **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 :

<https://aide.laposte.fr/professionnel/contenu/quelles-sont-les-formalites-douanieres-pour-un-envoi-hors-union-europeenne-et-vers-l-outre-mer?t=r>

## **3) Suivi de l'envoi**

Selon les caractéristiques de l'envoi, le suivi est disponible sur la Marque d'affranchissement, ou sur un sticker suivi qui devra être imprimé en plus de la marque d'affranchissement :

### **3.1 Envoi en national :**

- Envoi sur le périmètre national en Lettre verte avec option « suivi »

Sur le périmètre national, 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.

- Envoi sur le périmètre national 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 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.**

### **3.2 Envoi à l'international**

- Envoi à l'international avec option « suivi »

La Lettre internationale ou le Paquet international avec option « suivi Export » 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 « Export 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.

Pour les envois vers l'international, le suivi est disponible jusqu'à la distribution pour les destinations accessibles et dans les conditions précisées sur le lien suivant :

<https://www.laposte.fr/professionnel/mon-timbre-en-ligne/tarifs>

Pour les autres destinations, le suivi n'est effectif que jusqu'à la frontière française.

### **3.3 Conservation et disponibilité des Numéros 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 suivant

<https://aide.laposte.fr/professionnel/contenu/comment-suivre-mon-colis-ou-ma-lettre?t=cc>

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/professionnel/outils/suivre-vos-envois>.

## **4) Support et format d'impression**

Le Client s'engage à disposer des supports et formats d'impression exigés pour l'utilisation du SeL MTEL tels que précisés dans le parcours client et dans la rubrique « Aide en ligne »

<https://aide.laposte.fr/professionnel/contenu/comment-imprimer-mes-timbres?t=r> . Lors de l'étape « Votre support d'impression », le Client qui a sélectionné le support d'impression « Feuille A4 ou

planche d'étiquettes » a la possibilité de choisir la position de la première étiquette de la planche à imprimer.

## **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, lorsque celui-ci est disponible. La mention « SPECIMEN » est alors apposée sur chaque Marque d'affranchissement, directement sur le Visuel ainsi que sur le sticker suivi Option Export, 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 avant de procéder à l'impression définitive qui aura lieu après paiement. A cette étape, le Client a la possibilité de revenir en arrière pour corriger ses erreurs le cas échéant.

## **6) 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 (à l'exception de la Lettre Recommandée qui doit être remise en point de contact postal assortie d'une liasse papier).

### **2.2.3 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.

Dans le cas où le Client choisit l'offre couplée 'Utilisation du Visuel de son choix (abonnement 12 mois) et planches de timbres personnalisées incluses (caractéristiques d'affranchissement mentionnées sur le Site)', le délai de sept (7) jours calendaires pour télécharger ses planches de timbres personnalisés court à compter de la date de réception de l'email envoyé par La Poste pour valider le visuel soumis par le Client.

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 le 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 option Export 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 option Export suivi, à partir d'une imprimante dans les formats et sur les supports requis ci-avant.

## **2.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

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

Les Marques d'affranchissement sont destinées exclusivement à l'usage professionnel 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 envois postaux.

### **2.3.2 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 SeL MTEL ;
- qui aura été générée en utilisant ledit service frauduleusement,
- qui aura été dupliquée à partir d'une Marque d'affranchissement générée par le SeL MTEL,
- ou encore dont tout élément (tels que le Visuel, le sticker « Export suivi », la marque de type QR code, la mention LA POSTE, le tarif d'affranchissement, la mention postale ou toute autre mention réglementaire) aura été altérée ou supprimée.

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. Cela 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 11 « Résiliation - Manquements des présentes ».

## **2.4 CONDITIONS D'UTILISATION DES VISUELS DU CLIENT**

### **2.4.1 Procédure de validation des Visuels du Client**

Le Client a la possibilité de soumettre pour validation à La Poste, un ou plusieurs Visuels Client par téléchargement sur le Site depuis son espace « Mon Compte » en cliquant sur le lien de téléchargement.

Le Client souhaitant faire valider son Visuel, le télécharge dans l'espace dédié du Site. La Poste met en forme le Visuel téléchargé et propose au Client de valider l'aperçu de l'image. Le Client valide son souhait d'ajouter ce visuel à Mes logos et visuels en l'ajoutant à son panier et en procédant au

paiement dudit panier. Les tarifs du service sont disponibles à partir de la page <https://www.laposte.fr/professionnel/benefices-imprimer-logo-timbre> du Site.

Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « en attente ».

La Poste vérifie ensuite la conformité du ou des Visuel(s) aux exigences listées sur le Site, puis valide ou refuse les Visuels du Client, dans un délai indicatif de un (1) jour ouvré à compter de leur téléchargement sur le Site.

La Poste peut être amenée à demander toutes informations ou autorisations au Client se rapportant au Visuel (ex : droit de propriété intellectuelle, droit à l'image, etc...) téléchargé. Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « en attente d'informations ». En cas de rejet du Visuel du Client, le montant payé par le Client à La Poste pour ledit Visuel lui sera automatiquement remboursé. Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « rejeté ».

En cas d'acceptation, le Visuel apparaît dans Mes logos et visuels sous l'état « validé ». Le Client peut alors utiliser le Visuel validé pendant un an à compter de la date de validation par La Poste, dans le strict cadre défini aux CSB. Toutefois, le Client s'engage à ne plus utiliser tout Visuel pour lequel il ne disposerait plus des droits nécessaires, tels que droit d'auteur, droit à l'image etc. Dans un tel cas, la Poste n'aura pas pour obligation de rembourser le Client au prorata de la période pendant laquelle il n'aura pas pu utiliser le Visuel.

Au-delà de la durée d'un an susvisée, le Client aura la possibilité de renouveler son abonnement Logo en réglant le montant du renouvellement tel que détaillé au sein des conditions tarifaires. A défaut, le Visuel Client apparaîtra dans Mes logos et Visuels sous le statut expiré et ne sera plus utilisable par le Client.

Si le client renouvelle son abonnement Logo sur le Site dans un délai de 90 jours à compter de la date d'expiration de celui-ci, son Visuel ne nécessitera pas de nouvelle validation par La Poste.

Dans ce cas :

- Le Client garantit à La Poste d'une part être titulaire de tous les droits d'auteur, droits de propriété industrielle et autorisations y compris des tiers nécessaires à l'exécution de votre commande ( fabrication, commercialisation, impression des timbres reproduisant mon visuel), et d'autre part que ce visuel est conforme aux dispositions « garanties et exigences relatives au Visuel du Client » indiquées à l'article 2.4.2 des présentes CSB.

- Le Client s'engage par ailleurs à ne plus utiliser un visuel pour lequel il ne disposerait plus des droits nécessaires (ex : droit d'auteur) et reconnaît que La Poste peut être amenée à demander toutes informations ou autorisations se rapportant au visuel (ex : droit de propriété intellectuelle, droit à l'image etc)

Au-delà du délai de 90 jours susvisé, tout renouvellement de son abonnement Logo par le Client nécessitera une nouvelle validation du Visuel par La Poste.

Le tarif applicable par Visuel Client, pour la validation et/ou le renouvellement, sera celui en vigueur au moment de la commande du Client.

## 2.4.2 Garanties et exigences relatives aux Visuels du Client

Le Client choisit librement le Visuel qu'il souhaite voir figurer sur la planche de timbre dans la limite de sa responsabilité définie ci-après.

Il est le seul responsable de ce choix et s'engage à ce que le Visuel, notamment :

- ne porte pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle (comme par exemple, les marques, les photographies appartenant aux musées, les logos), au droit à l'image d'un tiers), à l'intégrité des emblèmes officiels des Etats,
- n'ait pas un contenu mensonger, trompeur,
- ne renvoie pas à un contenu numérique sous quelque forme que ce soit (par exemple : la marque de type QR code, code 2D, adresse internet) ou encore ne comporte pas de numéro de téléphone, #, ,...)
- ne reproduise pas, en tout ou partie, un billet de banque ou une pièce de monnaie ayant cours légal
- ne reproduise pas, en tout ou partie, une pièce d'identité officielle
- ne contienne aucun élément :
  - blessant, insultant, immoral ;
  - contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, contraire à la décence et/ou susceptible de causer un préjudice à un tiers ;
  - à caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
  - qui encourage à la commission de crimes et délits ;
  - qui incite à la consommation de substances interdites ;
  - qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison notamment de la race, de l'ethnie, de la nation, du sexe,
  - qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui,
  - de nature à heurter la sensibilité de certaines personnes
  - qui induise en erreur, notamment, en usurpant le nom, la dénomination sociale d'autres personnes,
- ne contrevienne pas à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, notamment aux différentes règles encadrant la publicité (publicité comparative, sur les armes, alcool, tabac ...),
- ne suggère pas un caractère officiel postal à l'illustration (ex. RF, La Poste, France, LP, N° AT et toute mention obligatoire liée à l'affranchissement, échenillage) et/ou ne reproduise pas tout ou partie d'un timbre-poste français ou étranger,
- ne porte pas atteinte à la neutralité de La Poste,
- ne reproduise pas le logotype de La Poste ou, d'une manière générale, des marques, emblèmes et modèles déposés par La Poste ou ses filiales,
- ne dénigre pas La Poste (ses actions, ses produits, son personnel),
- ne reproduise pas de textes religieux quelle que soit la langue (en français en langue étrangère ou langue morte),



- ne fasse pas référence de manière directe ou indirecte à une condamnation ou procédure pénale en cours, en France ou à l'étranger,
- n'inclut pas de message représentant une action revendicatrice, militante. L'image de La Poste étant associée au timbre-poste, le visuel ne doit ainsi pas comporter sous quelque forme que ce soit (ex : textes, photos, illustrations), de message politique explicite, péjoratif et contestataire. Seuls pourraient être, le cas échéant, admis les visuels comportant les éléments officiels suivants : le nom d'un parti politique, le nom d'une organisation professionnelle représentative et/ou le logo de ceux-ci, accompagné(s), s'il y a lieu, d'un texte sous réserve de sa parfaite neutralité.

Les Visuels représentant un monument faisant apparaître une ou plusieurs armes sont autorisés sous réserve que ledit monument soit :

- classé au patrimoine mondial de l'UNESCO
- classé ou inscrit aux monuments historiques conformément aux dispositions de la loi du 31 décembre 1913 modifiée sur les monuments historiques, à la date de validation de la commande du Client, ou encore issu de l'initiative de l'autorité publique tel qu'un monument aux morts
- Les textes en langues étrangères (langues vivantes ou mortes) peuvent figurer sur les Visuels, sous réserve de leur neutralité. En outre, pour les textes hors langue française, la validation du visuel est conditionnée à la transmission par le Client à La Poste, lors de sa demande de création de timbres, d'une traduction en français assermentée.
- La reproduction de drapeaux officiels d'Etat membre de l'ONU est admise si celle-ci est loyale, non altérée et non péjorative. Le visuel ne doit générer aucune confusion à l'égard des tiers sur la nature, les caractéristiques, la provenance du message.

Enfin, les Visuels devront être conformes aux dispositions du code électoral.

Le Client garantit La Poste être titulaire de tous les droits d'auteur, droits de propriété industrielle et autorisations y compris des tiers nécessaires à l'exécution de sa commande et ce faisant à la fabrication et la commercialisation des timbres reproduisant les Visuels. La Poste se réserve le droit de demander au Client la production de tout document justificatif attestant qu'il détient bien les droits et/ou des autorisations nécessaires à l'exécution de sa commande.

Le Client garantit en particulier La Poste contre tous troubles, revendications, évictions et condamnations qui pourraient être prononcés à son encontre à la suite d'actions en concurrence déloyale ou parasitaire, en contrefaçon et plus généralement, contre toute action fondée sur la violation d'un droit de propriété, notamment de propriété intellectuelle (littéraire et artistique ou industrielle) ou d'un droit relevant de la personnalité et/ou de l'image de tiers, à l'occasion de la fabrication, de la commercialisation, et du transport des timbres-poste sur lesquels figurent les Visuels.

En conséquence, le Client prendra à sa charge tous les frais exposés par La Poste pour sa défense, y compris les frais d'avocat, tous dommages et intérêts, dépens et frais non compris dans les dépens auxquels La Poste pourrait être condamnée par une décision de justice devenue définitive ou exécutoire, constatant la violation d'un droit d'auteur, d'une marque, ou de tout autre droit de propriété.

Le Client s'engage à ne pas insérer au sein du Visuel tout autre élément tel que du texte, des dessins, des photographies, qui n'auraient pas été validé par La Poste, lors de l'acceptation de la commande du Client.

La Poste se réserve la possibilité de refuser des commandes qui ne répondraient pas aux conditions précitées.

Enfin, pour des raisons d'actualité et/ou des circonstances exceptionnelles (état d'urgence, consigne particulières de l'état) La Poste se réserve le droit de refuser tout visuel.

L'appréciation de La Poste sur chacun des critères prévaudra sur toute autre.

## **2.5 RESPONSABILITE**

### **2.5.1 Responsabilité du Client**

Le Client utilise le SeL 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 définies au 2.2.3 « Impression ».

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 fautés (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.

### **2.5.2 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 cas de distribution avec un délai excessif donnant lieu à une compensation financière forfaitaire 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 SeL 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.

## ARTICLE 3. LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE

### 3.1 DEFINITIONS

« **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 inclus.

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

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

« **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.

« **Lettre recommandée liberté** » (ou « **LR liberté** ») : Lettre recommandée à destination des clients professionnels détenteurs d'un contrat d'affranchissement. Elle est préparée et déposée sans liasse à La Poste par le client. Le client renseigne toutes les informations du pli sur PrépaFacile en vue d'éditer l'étiquette Smart Data.

« **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.

« **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.

« **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.

« **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 agréée par La Poste.

« **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.

### **3.2 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, du PAP LR, de la Lettre recommandée liberté.

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).

### **3.3 CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE**

#### **3.3.1 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 ou debout en bout suivant les destinations (disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postal) 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.

### **3.3.2 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 ou via l'offre Affranchigo. 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 au paragraphe 5.

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

### **3.3.3 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 les Lettres recommandées liberté et le PAP LR, l'avis de réception est numérique.

- Une option complémentaire permettant à l'expéditeur de bénéficier de l'impression par La Poste des AR numériques dans le cadre de l'envoi de Lettres recommandées Liberté.
- 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.

### 3.4 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) ou dans les points de contact postal).

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.

### 3.5 CONDITIONS D'ADMISSION

#### 3.5.1 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.

#### 3.5.2 Conditions de dimensions

Type d'offre et Format /conditionnement	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
Lettre recommandée nationale	Longueur = 22 Largeur = 11	Longueur+largeur+ épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60  sans aucune limitation d'épaisseur

Lettre recommandée internationale	Longueur : 14 Largeur : 9	Longueur : 60 Longueur+Largeur+ épaisseur = 90cm.  sans aucune limitation d'épaisseur
Cartes	Longueur = 14 Largeur = 9 Avec une longueur au moins égale à la largeur multipliée par 1,4	Longueur = 23,5 Largeur = 12
Enveloppes	Longueur = 14 Largeur = 9	Longueur+largeur+ épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60  sans autre limitation d'épaisseur
Rouleaux	Longueur 2 diamètres = 17 La plus grande dimension ne pouvant être inférieure à 10	Longueur+2 diamètres = 104 avec une longueur maximale de 90

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).

### 3.6 PREPARATION ET CONDITIONS DE DÉPÔT

#### 3.6.1 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 informatisables pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou au 3634 (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 (paragraphe 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 [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.

- La LR liberté

Les expéditeurs professionnels auront la possibilité de préparer en ligne leurs Lettres recommandées liberté dans l'outil PrépaFacile. Ils devront saisir en ligne les informations du pli (poids, taux de recommandation, adresse expéditeur et adresse destinataire) directement depuis leur espace PrépaFacile. A partir de leur espace PrépaFacile, ils pourront ensuite imprimer l'étiquette dotée d'une Smartdata qu'ils devront apposer impérativement sur le recto du pli. Ils bénéficieront de preuves numériques au dépôt, et en cas de choix de l'option Avis de réception, l'avis de réception sera numérique.

### **3.6.2 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 en ligne sur PrépaFacile, ou sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (pour la Vignette 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 depuis le site laposte.fr 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 [www.lastation.laposte.fr](http://www.lastation.laposte.fr) 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 [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), sur PrépaFacile 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.

## 3.6.3 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 de 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 (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 :

- Etre un professionnel et 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 quotidiennes 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 ou prendre contact avec le Service Clients 3634 (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 La Poste sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) 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 La Poste. 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 La Poste, 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 La Poste.

- 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 la Vignette et du PAP LR :

L'émetteur ayant acheté une Vignette sur le Site 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 ;
- et 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 sur Prépacafacile 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.

### **3.7 TARIFS**

#### **3.7.1 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 [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr). 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 [laposte.fr/](http://laposte.fr/), 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.

#### **3.7.2 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.

### **3.8 CONDITIONS DE DISTRIBUTION ET DELAIS**

#### **3.8.1 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...).

Pour les professionnels, les Lettres recommandées Liberté, bénéficient d'une option payante de délai rapide. Dans ce cas, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 2 jours ouvrables.

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

### **3.8.2 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.

### **3.8.3 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 distribuée ou si toutes les signatures n'ont pu être recueillies, la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur. Le défaut d'acquiescement 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

#### **3.8.4 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. paragraphe 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, de la Vignette, et de la Lettre recommandée liberté 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, ou dans son espace PrépaFacile via l'onglet suivi.

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, d'une Vignette, ou d'une Lettre recommandée Liberté, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve de 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.

### 3.8.5 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.

### 3.9 : TABLEAU RECAPITULATIF

	Lettre recommandée sur Support de recommandation	Lettre recommandée avec Vignette (en ligne ou sur automate)	PAP LR	PARS	LR Liberté	LR 2 à 4kg (sur Supports de recommandation)
--	--	---	--------	------	------------	---

<b>Pour quels clients</b>	Tous	Tous	Tous	Tous	Entreprises sous contrat d'affranchissement	Entreprises sous contrat d'affranchissement
<b>Zone de validité</b>	A 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. Destination : Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination: Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination : Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination: Métropole, DOM	A 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.
<b>Poids max</b>	2kg	2kg	3 formats : 20g avec et sans fenêtre, 50g sans Fenêtre	20g	2kg	4kg
<b>Niveau de recommandation</b>	R1/R2/R3	R1	R1	R1	R1	R1
<b>Avis de réception</b>	En option	En option	Inclus	Inclus	En option	En option
<b>Dépôt</b>	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	Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement
<b>Format preuve de dépôt</b>	Papier	Numérique	Numérique	Papier	Numérique	Papier
<b>Format AR</b>	Papier	Papier si commandé sur automate Numérique si commandé sur <a href="http://laposte.fr">laposte.fr</a>	Numérique	Papier	Numérique	Papier

### 3.10 SERVICE DE SUIVI

#### 3.10.1 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 3634 (service gratuit + prix 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 36344 (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.

#### 3.10.2 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 3634 (service gratuit + prix appel) ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

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 3634 (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.

### 3.11 RESPONSABILITE DE LA POSTE

#### 3.11.1 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.

### **3.11.2 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.

### **3.11.3 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.

## **3.12 DONNEES PERSONNELLES**

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions. Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en écrivant [Indiquer le service + adresse postale ou adresse électronique] en joignant une copie recto d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Le Délégué à la Protection des Données, CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

### **3.13 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.

### **3.14 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 Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), par téléphone en composant le 3634, 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.

La Poste s'engage à apporter une réponse dans les plus brefs délais. Les délais moyens de réponse observés sont :

- dans un délai de 5 jours calendaires pour les envois à destination de la France
- dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Suède, Suisse).
- dans un délai de 50 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et de la Polynésie française, de Wallis et Futuna.

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

### **3.15 RECOURS**

#### **3.15.1 Instances de recours internes**

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale, a la possibilité de faire appel aux instances de recours de La Poste. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (article 14 ci-dessus) conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

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

### **3.15.2 Saisine du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste**

Si la réponse des instances de recours de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir le Médiateur de la consommation de la Poste.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :  
Médiateur de la consommation de la Poste  
CP Y812 5 rue du Colonel Pierre Avia 75757 PARIS CEDEX 15

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables

## **ARTICLE 4. LA E-LETTRÉ 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 4.1.1 -  
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.

### **4.1 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 :

#### **4.1.1 Dépôt/saisie du Document**

##### **a) Via le Site**

Le Client se connecte au Site et accède au SeL de la e-lettre rouge. 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 a 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 de un an et sont ensuite supprimés.

#### **b) 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.

#### **4.1.2 Options du Document**

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 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.

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

##### **Via le Site**

Le Client a la possibilité d'ajouter manuellement des Destinataires et/ou, 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.

#### **b) Via le smarteo de l'agent en bureau de poste**

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.

#### **4.1.4 Récapitulatif de la commande**

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

#### **4.1.5 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.

#### **4.1.6 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.

#### **4.1.7 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.

#### **4.2 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 de la Boutique. Les engagements pris par La Poste dans les présentes 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 de e-lettre rouge 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 auprès du Client en fonction du nombre de destinataires impactés et non pas pour la globalité de la prestation commandée.

## **ARTICLE 5. LA LETTRE RECOMMANDÉE 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

<https://www.laposte.fr/professionnel/lettre-recommandee-en-ligne>

### **5.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service de LREL permet au client :

- l'édition ou le téléchargement d'un document écrit
- l'accès à de 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 12 mois des preuves (dépôt et avis de réception le cas échéant) de la LREL.

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

Le Client se connecte au service de création de courrier en ligne via <https://www.laposte.fr/professionnel/lettre-recommandee-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, de réutiliser un brouillon ou une lettre déjà envoyée ou d'utiliser des modèles de lettres proposés par La Poste.

Le Document téléchargé ou édité doit respecter les caractéristiques indiquées sur le Site.

#### **5.1.2 Options du Document**

La Poste propose au Client d'appliquer différentes options à son Document comme par exemple, de l'imprimer en recto verso, en recto, en couleur ou en noir et blanc. L'impression en couleur est une option payante au tarif indiqué sur le site.

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

### **5.1.3 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 a la possibilité d'ajouter manuellement des Destinataires et/ou, d'utiliser les adresses de son carnet d'adresses La Poste et/ou, de télécharger un fichier de Destinataires directement depuis son ordinateur. Le nombre maximum de destinataires que le Client peut indiquer est de 400.

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

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

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

Le SeL de la LReL ne peut en aucun cas être tenu 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.

Le SeL de la LReL 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. Le SeL de la LReL 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.

Le Fichier d'édition constitue la preuve originale du contenu de l'envoi et engage le Client expéditeur. Le Fichier d'édition est conservé 1 an à compter de la mise à disposition de la Preuve Électronique de Dépôt. Il est consultable dans le compte client 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.

### **5.1.5 Envoi, paiement en ligne et preuve de dépôt.**

Le Client expéditeur valide son choix. Il effectue ensuite le paiement en ligne, par l'un des moyens de paiement proposés sur le site laposte.fr. Si le paiement n'est pas effectué, la procédure d'envoi de la LReL est annulée.

Le SeL de la LReL 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 de un (1) an à compter de la commande du client. Elle est aussi transmise par mail au Client expéditeur.

- Établissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que la France, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, en France, d'établissement stable assujetti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue.

Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée de ce contrat, le Client s'engage à en informer LA POSTE de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu des CSB sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant.

- Établissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un COM ou à l'étranger, le régime TVA de ces services sera, sur demande expresse, documentée et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par LA POSTE, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé.

En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu des CSB sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant.

#### **5.1.6 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. Le SeL de la LReL 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 au 3634( (service gratuit+prix appel).

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

Le SeL de la LReL permet au Client expéditeur de suivre ses envois de la LReL via laposte.fr.

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 au 3634 (service gratuit+prix appel).

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 exposées ci-dessus à l'Article 4.

## **5.2 RESPONSABILITE**

Le SeL de la LReL 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.

## **5.3 TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES**

Le SeL de 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, notamment les dispositions découlant de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique et de son Décret d'application, de la convention sur la cybercriminalité applicables sur le territoire français (loi de ratification du 19 mai 2005) et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Le SeL de la LReL 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. Le SeL de la LReL 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.

## **5.4 DONNEES PERSONNELLES**

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions.

Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

Les données munies d'un astérisque sont obligatoires. En l'absence de réponse, La Poste ne peut vous fournir le service.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation du traitement et de portabilité.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste SCC- Gestion des données personnelles - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Le Délégué à la Protection des Données, CP Y 412, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

## **ARTICLE 6. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER**

### **6.1. ABONNEMENT MOBILITE**

L'Abonnement Mobilité permet au Client, pendant un an, de faire garder son courrier par La Poste ou de le faire suivre vers une adresse provisoire autant de fois qu'il le souhaite. L'ensemble des dispositions relatives au SeL Garde du courrier et à la Réexpédition temporaire du courrier sont applicables au SeL Abonnement Mobilité. La description détaillée de l'AM, ses modalités de souscription et d'activation figurent de manière détaillée sur le Site. L'AM démarre du jour de son activation par le Client.

#### **6.1.1 Utilisation et mise en œuvre du service**

Dans le cadre de son Abonnement Mobilité, le Client souscrit à autant de contrats de Réexpédition temporaire ou de Garde de courrier qu'il le souhaite. En fonction de ses absences, il choisit les dates de début et de fin des contrats. Le paiement est effectué en une seule fois sous la forme d'un abonnement forfaitaire pour tous les contrats de l'année. La souscription est accessible en ligne sur le Site via le formulaire de souscription. Il appartient au Client de le compléter puis de valider le formulaire de souscription. Une fois le paiement validé, la commande est confirmée. A chaque souscription d'un contrat de Réexpédition temporaire ou Garde du courrier, La Poste adresse un code d'activation au Client, par lettre recommandée à son ancienne adresse dans un délai de 3 jours ouvrables (à titre indicatif). Une fois le code d'activation reçu par lettre recommandée, le Client doit se reconnecter à son Compte. Il saisit ensuite le code d'activation dans la rubrique dédiée de l'espace Abonnement Mobilité (voir durée de validité du code d'activation ci-dessous). Tant que le code d'activation n'est pas saisi, le contrat de Réexpédition temporaire ou de Garde du courrier souscrit au sein de l'Abonnement Mobilité n'est pas activé et le Client ne peut en bénéficier. Une fois le contrat activé, il 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 du contrat souscrit au sein de 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 lettre recommandée à son ancienne adresse. Le délai de mise en œuvre du contrat souscrit au sein de l'Abonnement Mobilité est celui du service souscrit par le Client. Le client peut également choisir d'activer son contrat de réexpédition temporaire en bureau de poste, muni des pièces officielles précisées à l'article 6.2.2 ci-après.

#### **6.1.2 Renouvellement et résiliation**

Le SeL AM peut être renouvelé dans la limite d'une seule fois à l'issue de sa durée. Néanmoins, le renouvellement n'est plus disponible cinq jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours. Après paiement et renouvellement de l'AM, la date de fin du SeL est prolongée d'un an.

L'interruption anticipée de l'Abonnement mobilité avant sa date d'échéance ne donne droit à aucun remboursement du montant forfaitaire préalablement versé.

## **6.2. LA REEXPEDITION**

### **6.2.1 Conditions d'accès**

Le SeL Réexpédition définitive ne peut être souscrit que suite au changement d'adresse du Client, à l'exclusion de tout autre motif.

Le SeL Réexpédition temporaire ne peut être souscrit qu'en cas de fermeture temporaire de l'établissement ou d'absence temporaire de son représentant légal ou son mandataire. Il ne peut être souscrit aux SeL de Réexpédition à des fins de dérivation du courrier, c'est-à-dire de transfert du courrier d'un établissement en activité à un autre. Dans le cas des personnes physiques exerçant une activité professionnelle à titre indépendant à leur domicile, la réexpédition des correspondances destinées aux personnes habitant ce domicile est conditionnée au dépôt gratuit d'un bordereau de réexpédition à l'usage des particuliers. Il ne peut être souscrit qu'un seul contrat de Réexpédition ou de Garde par point de remise, ce contrat concerne la totalité du courrier. On entend par point de remise : le lieu où le destinataire prend possession de son courrier. Il est matérialisé dans la plupart des cas par la présence d'une boîte aux lettres. Il existe un ou plusieurs points de remise pour un point géographique. Ainsi, lorsque le courrier d'une entreprise est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres sociétés au même point de remise (cas des sociétés domiciliées), cette entreprise ne peut pas souscrire un contrat de Réexpédition. Le courrier à réexpédier pourra faire l'objet d'un nouvel envoi, devant être affranchi au tarif en vigueur. Par contre, si la société de domiciliation transfère son siège social, elle peut souscrire un contrat de Réexpédition qui concernera l'ensemble du courrier. Par exception, en cas de liquidation ou de redressement judiciaires, les règles suivantes trouveront à s'appliquer : - liquidation ou redressement judiciaires de la société de domiciliation : acceptation de contrats de Réexpédition payants pour la société de domiciliation et pour chacune des sociétés domiciliées. - liquidation ou redressement judiciaires d'une société domiciliée : acceptation de contrat de Réexpédition payant pour la société domiciliée.

### **6.2.2 Souscription au SeL de la Réexpédition**

#### **1) Modalités**

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

Le Client saisit 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 décèle 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.

##### **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 et qu'il est en possession de tous les justificatifs nécessaires à la souscription du contrat de Réexpédition du courrier. 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.

#### c) Le paiement

Le Client choisit son mode de paiement (CB, Visa, Mastercard, PayPal) en ligne, et saisit ses coordonnées bancaires sur un formulaire sécurisé SSL. Un e-mail de confirmation de souscription et de paiement est envoyé au Client à l'adresse électronique qu'il a indiquée. Si le paiement échoue, la procédure de souscription au service est suspendue.

#### d) 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 quitté son ancienne adresse, 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 :

- le numéro de contrat
- la pièce d'identité du Représentant légal de l'entreprise
- une procuration le cas échéant
- d'une pièce officielle justifiant l'ancienne adresse de l'entreprise (exemple : Kbis)
- en cas de réexpédition définitive : d'une pièce officielle justifiant le changement d'adresse de l'entreprise (exemple : Kbis). Cette pièce est à fournir dans les deux (2) mois suivant la souscription du contrat.

S'il n'a pas encore quitté son ancienne adresse, 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 un code d'activation du contrat à son ancienne adresse par lettre recommandée dans un délai de 3 jours ouvrables (à titre indicatif). 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 de l'espace Réexpédition (voir durée de validité du code d'activation ci-dessous). Le contrat est alors activé, et le contrat 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 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 lettre recommandée 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 prévu, 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. Le Client peut, dans un délai d'un mois à compter de la date de souscription au SeL 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) Cas particuliers de souscription

### a) Souscription d'un contrat de réexpédition temporaire en cas de redressement judiciaire

Au cours de la période d'observation ouverte par le jugement de redressement judiciaire, le juge commissaire peut ordonner la remise du courrier de l'entreprise concernée à l'administrateur. Dans ce cas, ce dernier peut souscrire un contrat de réexpédition temporaire afin de faire réexpédier le courrier de l'entreprise concernée vers son étude. La durée du contrat est décidée par le juge. Le prix du service est acquitté au moment de la demande.

### b) Souscription d'un contrat de réexpédition définitive en cas de liquidation judiciaire

En cas de liquidation judiciaire le liquidateur peut souscrire, sur présentation des pièces justificatives, un contrat de réexpédition définitive afin de faire réexpédier le courrier de l'entreprise liquidée vers son étude. Le prix du service est acquitté au moment de la demande.

## 6.2.3 Les objets de la Réexpédition

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 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.

#### **6.2.4 Délais de mise en œuvre et durée du service de Réexpédition**

En fonction du moyen de paiement du client, le délai nécessaire à la mise en œuvre du SeL à compter de la saisie du formulaire est de trois (3) jours ouvrables (ex : paiement par carte bancaire) ou de dix (10) jours minimum (ex : paiement par mandat SEPA). Ces délais sont mentionnés à titre indicatif.

**Réexpédition définitive Nationale** : La durée du service est de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois, selon l'option choisie par le Client, fin de mois, à compter de la date d'effet du Service. Si le Client a souscrit au Service pour une durée de douze (12) mois, il peut renouveler son contrat une fois, pour la même durée. Ce renouvellement se fait depuis son Compte au moins dix (10) jours ouvrables avant le terme de la souscription initiale. Le renouvellement est payant, au tarif en vigueur. Au cours du douzième mois, le Client ayant souscrit pour une durée de douze (12) mois, sera informé que son contrat arrive prochainement à échéance. Ce message sera communiqué par courriel.

**Réexpédition définitive Internationale** : La durée du service est de six (6) ou douze (12) mois, selon l'option choisie par le Client, fin de mois, à compter de la date d'effet du Service. Le renouvellement des contrats de Réexpédition Définitive Internationale se fait par souscription d'un nouveau contrat dans la limite d'une (1) fois.

**Réexpédition temporaire** : La durée du service est définie par la Date d'effet du Service et la date de fin du Service. Elle ne peut être inférieure à quinze (15) jours et ne peut excéder 1 an moins 1 jour. Le renouvellement du Service de Réexpédition Temporaire se fait par souscription d'un nouveau contrat. **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.**

#### **6.2.5 Acheminement du courrier**

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 (ex. : Colissimo, Lettre Service Plus).** La réexpédition ne s'applique qu'aux correspondances dont l'adresse est celle mentionnée sur

le bordereau et portant : le nom de la personne physique exerçant une activité professionnelle à titre indépendant ou la raison sociale (pour une personne morale), le cas échéant le nom commercial sous lequel est exploité l'entreprise et/ou l'enseigne. Dans le cas de la réexpédition temporaire, le courrier sera réexpédié à l'adresse définie sur le bordereau par le nom patronymique, la qualité et l'adresse postale de la résidence de la personne fondée à en être le destinataire. Cette personne, lors de la distribution devra être en mesure de justifier de sa qualité de mandataire de l'entreprise. Si nécessaire, il conviendra de souscrire autant de demandes de réexpédition qu'il y a de personnes

morales à l'adresse concernée. A la fin du Service, le courrier sera distribué à l'adresse indiquée sur les correspondances, ou retourné au Client si l'entreprise située à l'adresse indiquée déclare par écrit ne pas en être le destinataire. Le courrier réexpédié au départ d'une boîte postale concerne la totalité du courrier parvenant à cette boîte postale. En cas de transfert de siège social, toute personne morale est tenue de constituer un nouveau dossier de société auprès du bureau de poste du lieu du nouveau siège social. En l'absence de nouveau dossier de société, les envois remis contre signature ne pourront être distribués.

### **6.3. LA GARDE DU COURRIER**

#### **6.3.1 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. Les conditions de souscription à ce service sont définies dans les présentes CSB et notamment aux articles Réexpédition (6.2.1 et 6.2.2).

Lorsqu'à l'adresse postale communiquée par le Client, le courrier d'une personne est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres personnes à un même point de remise, en l'absence de boîte aux lettres individuelles, il est possible que La Poste ne puisse fournir le SeL Garde du courrier conformément aux présentes dispositions spécifiques (en particulier en raison de l'importance du tri en amont). Dans cette hypothèse, La Poste avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une solution alternative, ou le cas échéant, le rembourse de la totalité du montant payé lors de la souscription au SeL sur le Site.

L'activation du contrat a lieu au moyen du code d'activation envoyé à l'ancienne adresse par lettre recommandée ou en se déplaçant en bureau de poste muni des pièces susvisées (voir les conditions de réception du code et les modalités d'activation du contrat en bureau de poste indiquées à l'article 6.2.2).

#### **6.3.1 Les objets concernés par la garde du courrier**

Les objets concernés par le SeL 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.

En revanche, sont exclus par le SeL de Garde du courrier les envois postaux suivants :

- les produits Chronopost;
- les colis;
- les publicités non adressées; - les valeurs déclarées.

Les dits envois postaux exclus du SeL de Garde du courrier sont en conséquence distribués à l'adresse postale indiquée, conformément aux conditions générales applicables à leur distribution habituelle.

**Le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours consécutifs (non compris le jour d'arrivée au bureau). Passé ce délai, il est retourné au Client expéditeur.**

**Le délai d'acheminement d'un envoi à délai garanti et/ou bénéficiant d'une compensation financière forfaitaire n'est pas applicable (ex. : Lettre Service Plus).**

### 6.3.2 Durée et date d'effet du service

La durée du SeL 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 SeL sur le Site. En fonction du moyen de paiement du client, le délai nécessaire à la mise en œuvre du SeL à compter de la saisie du formulaire est de trois (3) jours ouvrables (ex : paiement par carte bancaire) ou de dix (10) jours minimum (ex : paiement par mandat SEPA). Ces délais sont mentionnés à titre indicatif. A l'expiration du SeL, le courrier gardé est distribué à l'adresse postale initiale du Client. Tout retrait du courrier 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. Dans ce cas le courrier doit être retiré par le Client auprès de son centre de distribution. Toute nouvelle souscription ne peut se faire qu'après la distribution des correspondances concernées par le SeL de Garde du courrier précédent.

### 6.4. Responsabilité de La Poste pour les services de réexpédition et de garde du courrier

**Les conditions spécifiques de vente propres à chacun des produits réexpédiés ou 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 (exemple : Lettre Service Plus).** En cas de mauvaise exécution du SeL, le Client devra en avvertir La Poste en contactant le Service Client Courrier Entreprises par téléphone (36 34 service gratuit + prix d'un appel) ou par Internet (<https://aide.laposte.fr/professionnel>). **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 Courrier Entreprises par téléphone (36 34 – 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 SeL, cette dernière rembourse la somme versée par le Client au titre du SeL souscrit à l'exclusion de toute autre indemnité : dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du SeL 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 du présent contrat à l'exclusion de toute autre indemnité.**

Si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de son recours auprès de cette instance, le réclamant peut saisir :

- soit par écrit, accompagné des pièces du dossier à l'adresse suivante  
Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste, 5 rue du Colonel Pierre Avia CP Y812, 75757 PARIS CEDEX 15.
- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <https://mediateur.groupelaposte.com>

La saisine du Médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.

La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas de non-réception par le client du courriel l'informant de la bonne mise en œuvre de son contrat ou encore de son échéance ou de sa résiliation le cas échéant.

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.**

### **6.5 Résiliation du Sel réexpédition ou garde du courrier à la demande du client**

Toute interruption du contrat de réexpédition ou de garde à la demande du client entraîne son annulation sans remboursement des sommes préalablement versées.

En cas de résiliation anticipée d'un contrat de réexpédition, le client devra se rendre en bureau de poste pour résilier son contrat. Le client est informé qu'une période de transition de 5 jours ouvrées (à titre indicatif) à compter du dépôt du bordereau dûment rempli en bureau de poste est nécessaire à La Poste pour prendre en compte la demande du client et ne plus réexpédier le courrier concerné par la réexpédition souscrite. Par principe, tout pli entrée dans le service postal pendant la période de transition susvisée fait l'objet d'une prestation de réexpédition.

Dans le cas de la garde du courrier les modalités de retrait du courrier sont indiquées à l'article 6.3 cidessus.

## **SECTION 2. LES PRODUITS LA POSTE**

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit(s) après passation d'une commande, la Poste en informe le Client par mail. La commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

### **ARTICLE 1. LIVRAISON - RETOURS - REMBOURSEMENTS**

#### **1.1 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. En cas de paiement par chèque, mandat administratif ou premier prélèvement SEPA, le délai de livraison court à compter de la date de réception des documents visés aux articles 4.4.3, 4.4.4 et 4.4.5 des CSB, non pas de la confirmation de la commande sur le Site.

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.

## **1.2 Retours - remboursements**

Le Client doit notifier dans les plus brefs délais toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), depuis son Compte ou par email dans la rubrique « Nous contacter ».

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés, La Poste rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande du Client.

Le Client doit effectuer sa demande de retour en ligne depuis son Compte, en renseignant le formulaire de retour en ligne ou en contactant le service client. Afin de permettre au Client de retourner le colis défectueux ou non conforme, La Poste envoie au Client par email une liasse Colissimo qu'il doit imprimer et coller sur le colis à retourner.

A réception de l'intégralité de la commande non conforme ou endommagée, dans l'état dans lequel le Client la reçoit, La Poste s'engage à échanger les produits non conformes/défectueux ou rembourser au Client le prix de la commande dans un délai indicatif de quinze (15) jours à compter de la date de réception des produits par La Poste.

La Poste créditera le compte auquel est attaché la carte bancaire ou le chèque avec lesquels les produits ont été achetés.

## **ARTICLE 2. DECOUPAGE**

Le découpage des timbres est effectué selon les règles philatéliques. Les demandes de produits surmesure, telles que coins datés, n° de machine, etc ..., ne peuvent être prises en considération.

## **SECTION 3. ETIQUETTES AVERY**

La Poste commercialise des étiquettes de marque AVERY sur son Site, son site mobile m.laposte.fr et l'application mobile La Poste, dans les mêmes conditions que les autres produits et services qu'elle commercialise sur ces canaux.

Les étiquettes sont utilisées notamment avec les produits MonTimbrenLigne (MTEL) ou Colissimo de La Poste

# CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO

## SECTION 1. COLISSIMO FRANCE

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France.

Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste(1), tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui 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 de vente et d'utilisation du Colissimo France avec distribution contre signature.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo France prévoient deux services d'expédition :

- Le Service Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal
- Le Service Colissimo France avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr)

### ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL

#### 1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

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.

##### **1.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), 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 Internet de La Poste(1) 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.

### 1.1.2 Distribution du colis

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 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 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. 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.

1.1.3 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 (formulaire CN23 imprimé avec le Bordereau d'affranchissement). Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

1.1.4 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.

1.1.5 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.

## 1.2. CONDITIONS D'ADMISSION

1.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 11 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 :

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 la l'Affranchissement d'adhérer complètement.
- Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr 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.

**1.2.2 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

### **1.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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.

### **1.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)). 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 le site Internet [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)).

### **1.4. CONTENU DES ENVOIS**

1.4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

1.4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

1.4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo France et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

## **1.5. RECLAMATION**

1.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

1.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS, 99999 LA POSTE, ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation.

Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

1.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (3) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

1.6.1 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.

1.6.2 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 2.2 des Présentes. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

1.6.3 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.

1.6.4 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.

1.6.5 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.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

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.

2.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), 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 Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux lettres. 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 déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

2.1.3 Distribution du colis

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 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 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. 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.

2.1.4 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 avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr

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.

2.1.5 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.

## **2.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

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 a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés 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. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

2.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 11 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 :

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 laposte.fr 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.

2.2.2 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

2.2.3 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. 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.

### **2.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)). 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 le site Internet [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)).

A certaines étapes d'acheminement du colis, La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

### **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

#### **2.4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

2.4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

2.4.3 L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo France avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.



## 2.5. RECLAMATION

2.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

2.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1) par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

2.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (3) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## 2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE

2.6.1 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 du respect de l'heure et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande), 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.

2.6.2 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 2.2 des Présentes. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

2.6.3 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.

2.6.4 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.

2.6.5 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.

2.6.6 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.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France avec distribution contre signature.

Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste(1), tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment. Les CSV sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste(1), tout comme les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo France avec distribution contre signature prévoient deux services d'expédition :

Le Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal

Le Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr)

## **ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL**

### **1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

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.

1.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

L'affranchissement du colis Colissimo France (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire(2),

Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :

- La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi (2) o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite (2) Le cas échéant :

Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste(2) (offre uniquement disponible en point de contact postal),

Le prix de l'option Avis de réception(2) (offre uniquement disponible en point de contact postal)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) 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 laposte.fr, l'avis de réception ne peut pas être acheté en complément dans un point de contact postal.

1.1.2 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. En leur absence, 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. 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

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.

1.1.3 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 (formulaire CN 23 imprimé avec le Bordereau d'affranchissement). Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

1.1.4 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.

1.1.5 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.

1.1.6 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. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions. Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## **1.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

1.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 11 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 :

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 laposte.fr 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.

1.2.2 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 $\geq$ 22cm ; diamètre $\geq$ 5cm ;  
32cm $\leq$ Longueur+2xdiamètre $\leq$ 200cm

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

### **1.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (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.

### **1.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de [laposte.fr/suivi\(3\)](http://laposte.fr/suivi(3)). 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 le site Internet de [laposte.fr/suivi\(3\)](http://laposte.fr/suivi(3)).

### **1.4. CONTENU DES ENVOIS**

1.4.1 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.

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. En outre, 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 en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

1.4.2. L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer

l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

1.4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo France avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **1.5. RECLAMATIONS**

1.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

1.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS, 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

1.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (4) du service client La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

1.6.1 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.

1.6.2 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 1.2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf 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.

1.6.3 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.

1.6.4 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.

1.6.5 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.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.



Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1 CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

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.

2.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

L'affranchissement du colis Colissimo France (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire(4),

Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :

o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi (2) o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite (2) Le cas échéant :

Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste(4) (offre uniquement disponible en point de contact postal),

Le prix de l'option Avis de réception(2) (offre uniquement disponible en point de contact)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) 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.

2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux lettres. 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 déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

2.1.3 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. En leur absence, 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. 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

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.

2.1.4 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 avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

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.

2.1.5 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.

## **2.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

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 a été choisi et commandé sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr).
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr), permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés 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. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

2.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 11 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 :

Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à 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 laposte.fr 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.

2.2.2 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

### **2.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. 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.

### **2.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de Colissimo(1). 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 le site Internet de Colissimo(1).

A certaines étapes d'acheminement du colis, La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

### **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

2.4.1 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.

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. En outre, 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 en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

2.4.2. L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

2.4.3 L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **2.5. RECLAMATIONS**

2.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

2.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS, 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

2.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (4) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

2.6.1 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 du respect de l'heure et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande), 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 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 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.

2.6.2 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.

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 2.2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge, 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.

2.6.3 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.

2.6.4 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.

2.6.5 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.

2.6.6 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.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> Au tarif en vigueur au jour de l'achat.

<sup>(3)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(4)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outre-mer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations CourrierColis de La Poste complétées par les présentes CSV qui 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 de vente et d'utilisation du Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature.

### **ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

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.

1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), 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 Internet de La Poste(1) 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**

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 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 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. 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.

### **1.3 Service admis :**

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco 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, 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 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 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 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 montant de l'affranchissement.

## **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 : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

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 laposte.fr 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

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. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)). La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible jusqu'à la distribution pour toutes les destinations, à l'exception des envois vers Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises pour lesquels le suivi est disponible uniquement jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(2\)](http://laposte.fr/suivi(2)).

### **ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS**

4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Outre-mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

### **ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

5.1 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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- 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).

5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **ARTICLE 6. RECLAMATIONS**

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an (ou de six (6) mois pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (3) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du Groupe La Poste peut être saisi par écrit à l'adresse ci-dessous ou en ligne sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste (<https://mediateur.groupelaposte.com>) accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste  
CP Y812  
5 rue du colonel Pierre AVIA 75757  
PARIS CEDEX 15

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE**

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. 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 2.2 des Présentes. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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

#### **ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(3)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outremer avec distribution contre signature. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

#### **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

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.

1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire(2), et

Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :

o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi(2) o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite(2)

Pour un achat dans un point de contact postal, le client devra s'acquitter le cas échéant du prix de l'emballage à affranchir(4) vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) 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.

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. 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. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. 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.

#### **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.

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 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 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 remise à l'expéditeur.

1.5 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.

#### 1.6 Options

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres disponibles uniquement en point de contacts postaux) :

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. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions. 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 : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

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 laposte.fr 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 cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(3\)](http://laposte.fr/suivi(3)). La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible jusqu'à la distribution pour toutes les destinations, à l'exception des envois vers Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques

Françaises pour lesquels le suivi est disponible uniquement jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(3\)](http://laposte.fr/suivi(3)).

### **ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS**

**4.1** 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.

Dans le Colissimo Outre-Mer 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.

En outre, 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 en cas de retard.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

5.1 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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- 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).

5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **ARTICLE 6. RÉCLAMATIONS**

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes Conditions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an (ou de 6 mois pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS, 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (4) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

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, 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 2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf 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.

7.3. 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.

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.

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.

#### **ARTICLE 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> Au tarif en vigueur au jour de l'achat.

<sup>(3)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation). <sup>(4)</sup> Nouvel examen par le service client de La Poste.

## **SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo

International. Elles complètent dans cet ordre les CSB, les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste sur lesquelles elles priment. Les CSV sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo International prévoient deux services d'expédition :

- Le Service Colissimo International avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal
- Le Service Colissimo International avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr))

## **ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL**

### **1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

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.

1.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), 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. (2) - Le cas échéant, le prix des options :

Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem(2),

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(2)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) 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.

1.1.2 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.

1.1.3 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(3), avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations(3). 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 Internet La Poste(1), 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(1)) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt(3).

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.

1.1.4 Pour cette offre le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal. Lors du dépôt de l'envoi au guichet, le cachet de La Poste sera apposé sur la preuve de dépôt, attestant de la prise en charge du colis.

1.1.5 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 montant de l'affranchissement.

1.1.6 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 1.7.2, une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

## **1.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

1.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 16 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'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr 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.

1.2.2 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

Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

\*ces dimensions peuvent varier en fonction du pays de destination, informations disponibles sur laposte.fr et sur <https://www.laposte.fr/courriers-colis/conseilspratiques/fiches-pays-colis>.

1.2.3 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (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 ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination(4).

### **1.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)(5).

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. 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(3). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)(5).

### **1.4. CONTENU DES ENVOIS**

1.4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

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.

1.4.2 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(4). L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

1.4.3 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.

1.4.4 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo International et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **1.5. FORMALITES DOUANIERES**

1.5.1 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.

Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

1.5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- 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).

1.5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **1.6. RECLAMATIONS**

1.6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

1.6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

1.6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (5) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **1.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

1.7.1 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.

1.7.2 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(6) 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 2.2.2 des Présentes Conditions spécifiques). 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.

1.7.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

1.7.4 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.

1.7.5 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.

## **1.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

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.

2.1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), 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 :

Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem (6),

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'emballage à affranchir (2)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) 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.

Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux lettres. 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 déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

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, 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.

Service admis pour les envois au départ de France métropolitaine (y compris Corse) à destination des pays de l'Union Européenne (3), avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations(3). 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 Internet de La Poste(1), 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 [laposte.fr](http://laposte.fr).

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise(1)), un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé(3).

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.

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 montant de l'affranchissement.

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 2.6.2 une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

## **2.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

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 a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr, permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés 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. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo International avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

### **2.2.1 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 : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

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 laposte.fr 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 de transport 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.

2.2.2 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

Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

2.2.3 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. 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.

### 2.3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi\(7\)](http://laposte.fr/suivi(7)).

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. 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(3). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)(7).

## **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

### **2.4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

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.

### **2.4.2 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(3).**

L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU). L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

### **2.4.3 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.**

2.4.4 L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo International avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **2.5. RECLAMATIONS**

2.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

2.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

2.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et a fait l'objet d'une instance recours (8) ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

2.6.1 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.

2.6.2 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(5) jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port ; sauf en cas d'absence du et/ou des colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge, 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.

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 2.2.2 des Présentes dispositions spécifiques). 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.

2.6.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

2.6.4 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.

2.6.5 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

2.6.6 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.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)

<sup>(2)</sup> [www.boutique.laposte.fr](http://www.boutique.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(3)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(4)</sup> Au tarif en vigueur le jour du dépôt.

<sup>(5)</sup> Au tarif en vigueur au jour de l'achat

<sup>(6)</sup> Renseignements disponibles sur le site Internet <sup>(3)</sup> ou auprès des points de contact postaux.

<sup>(7)</sup> DTS : Droits de Tirages Spéciaux. Unité monétaire utilisée dans le cadre des échanges postaux internationaux, convertible en €. Se renseigner au guichet.

## **SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités des Etiquettes Prépayées Colissimo.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo font l'objet d'un test d'une durée minimale de six (6) mois à compter d'avril 2018.

Durant cette période, les Etiquettes Prépayées Colissimo seront commercialisées dans certains points de vente et sur le site Internet de La Poste(1). La liste des points de vente est disponible sur le site Internet de La Poste(1).

L'étiquette prépayée Colissimo est à usage unique mais a une validité permanente, elle peut être utilisée pendant et après la période de test.

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment sont accessibles sur le site Internet La Poste(1).

## **ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

### **1.1 Gamme d'Etiquettes Prépayées Colissimo**

Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 1kg.

Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg : le carnet contient trois 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 trois (3) et ne peuvent pas être achetées à l'unité.

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 Internet de La Poste(1) et dans les points de contact postaux commercialisant cette gamme de produit dans le cadre du test.

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.

Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, 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](http://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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, dans un point de contact postal ou en boîte aux lettres (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

Le terme « Boîte aux lettres » désigne la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, accessible par le facteur.

Pour bénéficier d'un envoi en boîte aux lettres, l'expéditeur doit :

Faire une demande d'envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr/envoi-colissimo](http://laposte.fr/envoi-colissimo)

Déposer le colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse

« Expéditeur » indiquée lors de la demande d'envoi.

Pour les colis déposés 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.

**Pour les colis déposés en Boîte aux lettres :**

En cas de prise en charge du colis, un avis de prise en charge est déposé dans la Boîte aux lettres. 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.

En cas de refus de prise en charge, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres.

La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste(1).

Option. 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'emballage à affranchir peut être utilisé avec ce service. 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 des envois ne doit pas dépasser le poids indiqué sur l'Etiquette 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 :

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'Etiquette 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'Etiquette 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'Etiquette Prépayée Colissimo et sur l'étiquette expéditeur fournies dans le carnet.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Etiquette Prépayée Colissimo doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Etiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

L'Etiquette Prépayée Colissimo 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.

#### 2.4 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à celui mentionné sur l'Étiquette 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'Étiquette 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. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste(2). 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 le site Internet de La Poste(2).

#### **ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS**

4.1 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.

En outre, 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, 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. En outre, l'envoi de marchandises périssables est déconseillé. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 L'expéditeur veille à ce que l'Étiquette Prépayée Colissimo et ses caractéristiques, notamment en termes de distribution et d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **ARTICLE 5. RECLAMATIONS**

5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1) par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions

Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours(3) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 La Poste ne peut être tenue responsable d'une détérioration de l'Etiquette Prépayée Colissimo par le client (déchirée, rayée, abîmée, mal renseignée, etc.). Aucun échange ou remboursement ne pourra avoir lieu.

## **ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **SECTION 7. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER FRANCE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature). Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste(1), tout comme les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

1.1 Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) et dans les points de contact postaux.

1.2 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 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'un

dépôt du colis dans 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 [laposte.fr](http://laposte.fr).

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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

1.4 Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, dans un point de contact postal ou en boîte aux lettres (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

Le terme « Boîte aux lettres » désigne la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, accessible par le facteur.

Pour bénéficier d'un envoi en boîte aux lettres, l'expéditeur doit :

Faire une demande d'envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr/envoi-colissimo](http://laposte.fr/envoi-colissimo)

Déposer le colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse

« Expéditeur » indiquée lors de la demande d'envoi.

Pour les colis déposés 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.

Pour les colis déposés en Boîte aux lettres :

En cas de prise en charge du colis, un avis de prise en charge est déposé dans la Boîte aux lettres. 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.

En cas de refus de prise en charge, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres.

La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste(1).

## **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.

### **3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste(2). 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 le site Internet de La Poste(2).

### **4. CONTENU DES ENVOIS**

4.1 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 France. En outre, 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 en cas de retard.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature) et ses caractéristiques, notamment en termes de distribution et d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. RECLAMATIONS**

5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1) par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions

Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (3) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

6.1 En cas de retard. 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.

6.2 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 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. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

## **7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de La Poste ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par le Service Clients de La poste, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

## **SECTION 8. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER EUROPE ET MONDE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer (PAE) Europe et Monde. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

1.1 Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

1.2 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.

1.3 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<sup>(2)</sup>. 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 Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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<sup>(1)</sup>) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé<sup>(2)</sup>. Service également admis, sans indication de délai, dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco.

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.

1.5 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. 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 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.

	Prêt-à-Envoyer Europe (Union européenne uniquement)	Prêt-à-Envoyer Monde (autres destinations)
Formats	Boites M (3 kg) & L (5kg)	Boites L (5kg) & XL (7kg)
Envoi possible depuis la Boite aux lettres personnelle de l'expéditeur	OUI	NON
Délai indicatif	De 3 à 5 jours	De 5 à 8 jours
Déclaration en douanes	Non	Oui
Engagement de délai	Oui, vers 39 pays*	
Indemnisation	Forfaitaire, 23kg au poids max du colis	

(\*) Le Royaume-Uni est exclu de la liste des pays avec engagement de délai depuis le 01/01/2021 de l'Union Européenne

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.

### **3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste(3).

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. 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(5). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste(3).

### **4. CONTENU DES ENVOIS**

4.1 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.

4.2 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(2). L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 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.

4.4 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

### **5. FORMALITES DOUANIERES**

5.1 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. Le Client est informé que les

données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23.

L'expéditeur doit :

- 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
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## 6. RECLAMATIONS

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (4) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'Union Postale Universelle) après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE

7.1 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.

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 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. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

7.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## **8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données



personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> Renseignements disponibles sur le site Internet<sup>(1)</sup> ou auprès des points de contact postaux.

<sup>(3)</sup> [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(4)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **SECTION 9. PRET-A-ENVOYER OUTRE-MER**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer Outre-mer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

#### **1.1 Gamme d'emballage préaffranchi.**

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> 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 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.

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 remis à l'expéditeur.

1.5 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste(1).

## 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 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.

### **3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste(2).

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 le site Internet de La Poste(2).

### **4. CONTENU DES ENVOIS**

4.1 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.

En outre, 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 en cas de retard.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quel que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et 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 strictes 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.

4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer Outre-mer avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

5.1 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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- 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.

5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **6. RÉCLAMATIONS**

6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS, 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier/Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE**

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. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

7.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour perte ou avarie.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## **8. PROTECTION DES DONNEES**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)

- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

(1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

(2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

## **SECTION 10. COLISSIMO ECO OUTRE-MER**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Eco Outremer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste(1), tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

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.

1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentes), 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'emballage à affranchir vendu par La Poste au tarif en vigueur le jour de l'achat (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste(1) et dans les points de contact postaux.

Distribution du colis 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.

## **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 Saint-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 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 montant de l'affranchissement.

1.6 Option. L'emballage à affranchir est disponible pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

## **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 : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

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 [laposte.fr](http://laposte.fr), disponible à partir de juillet 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 :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$

Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$

;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$

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 cidessus (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.

### **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.

En outre, 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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

3.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne et 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.

3.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Eco Outre-Mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

### **4. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

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. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

4.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- 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.

4.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **5. RÉCLAMATIONS**

5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste(1), par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE par CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (2) du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, Le Médiateur de la consommation du groupe La Poste - CP Y812 - 5 rue du colonel Pierre AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE**

6.1 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.

6.2 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 2.2 des Présentes. La Poste 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

## **7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

<sup>(1)</sup> [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

<sup>(2)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste