

# Conditions spécifiques de vente des produits de la Gamme courrier Suivi

**Les présentes conditions spécifiques de vente de la gamme Courrier Suivi dérogent aux conditions générales de vente des prestations « Courrier - Colis » de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.**

**Le fait pour le client de confier un envoi courrier avec Suivi à La Poste vaut acceptation sans réserve, des présentes conditions spécifiques de vente.**

**La Poste pourra refuser de prendre en charge un pli affranchi avec un produit de la gamme Courrier suivi matérialisant le service de suivi si l'envoi ne respecte pas les présentes conditions spécifiques de vente et les conditions générales de vente des prestations « Courrier-Colis » de la Poste.**

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

« **Courrier suivi** » : Désigne soit un produit d'affranchissement (hors lettre service plus) intégrant un service de suivi, soit un produit de suivi commercialisé sous la forme d'un sticker suivi en complément d'un affranchissement.

« **Sticker suivi** » : sticker à apposer sur son pli permettant de bénéficier d'un service de suivi.

« **Date de dépôt** » : date à laquelle l'expéditeur ou le prestataire chargé du dépôt du Courrier suivi, dépose le pli dans le réseau postal.

« **Marque de suivi** » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permet le suivi. La Marque de suivi est composée d'un pictogramme de suivi, d'un numéro de suivi inscrit en clair et codé sous forme de code à barres ou d'une marque de type QR code

« **Souche** » : support restant en possession de l'expéditeur après envoi du pli affranchi avec une option de suivi et portant ce même numéro de suivi.

La Souche peut avoir différentes formes : support portant le sticker ou le timbre lettre suivie, carnet de timbres Suivi sur lequel reste le numéro de suivi, Souche détachable des Prêt-à-Poster, mail de confirmation de commande pour la vignette Montimbrenligne, ticket de suivi pour les vignettes automates et vignettes suivi vendues au guichet

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

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

Marque d'affranchissement Montimbrenligne suivi : Les présentes conditions de la gamme Courrier Suivi complètent notamment les conditions d'achat et d'utilisation de la marque d'affranchissement MTEL Suivi qui sont précisées dans les conditions générales de vente du site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>1</sup>, et que le client devra accepter en ligne

### **2.1 Description du service**

Le Courrier suivi permet à un client d'associer à un envoi, dont le contenu et le format sont conformes aux dispositions définies aux présentes, un service de suivi permettant de connaître la date de distribution ou le motif de non distribution de son envoi. La Poste met également à disposition du client les informations relatives aux principales étapes d'acheminement de l'envoi.

Ce service ne bénéficie ni de remise contre signature, ni de preuve de dépôt, ni d'assurance, ni d'option, tels que l'avis de réception ou le contre remboursement.

La prestation de suivi peut se matérialiser de 3 manières :

- l'apposition d'une Marque de suivi fournie par La Poste ou par l'une des solutions d'affranchissement ci-après énumérées : timbres, vignettes ou marques d'affranchissement, marque d'affranchissement pour compte pour les entreprises,
- une enveloppe prêt-à-poster lettre suivie intégrant l'enveloppe, le timbre et la Marque de suivi
- Un timbre suivi issu du carnet de timbres suivi regroupant l'affranchissement et une Marque de suivi sur un même support

La description détaillée des différents produits suivis figure à l'article 6.

---

<sup>1</sup> Service gratuit hors coût de connexion

# Conditions spécifiques de vente des produits de la Gamme courrier Suivi

## **2.2 Contenu**

Le service suivi est destiné à l'envoi de courrier, de documents ou de petites marchandises

Ce service ne propose pas d'assurance pour les plis ayant une valeur commerciale.

Par ailleurs, l'apposition d'une marque de suivi sur un pli ne modifie pas les règles de contenu associées aux produits postaux concernés (Cf. CGV Courrier Colis en vigueur).

Le contenu des envois doit être conforme aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » accessibles en se connectant sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup>.

## **2.3 Format et poids des produits de la gamme Courrier suivi**

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

- Longueur + largeur + épaisseur = 100 centimètres
- Longueur = 60 centimètres
- Epaisseur = 3 centimètres

Le pli avec suivi doit respecter un affranchissement au tarif en vigueur correspondant aux caractéristiques du pli (poids...)

Spécificité du Sticker de suivi :

Le Sticker de suivi peut être apposé sur un envoi de documents et petits objets limités à 3 cm d'épaisseur, jusqu'à 2 kg maximum

Si l'envoi ne respecte pas les conditions de contenu, format/poids, affranchissement suffisant, La Poste pourra :

- orienter le client vers un service plus adapté à son envoi ;
- refuser de prendre en charge le Courriers Suivi ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente ;
- et/ou procéder au redressement du destinataire s'il accepte l'envoi, ou à défaut de l'expéditeur en cas de retour du pli afin qu'il s'acquitte de la différence de prix entre le service de suivi et le service auquel il aurait dû recourir.

## **2.4 Champ d'application des produits de la gamme Courrier suivi**

Les produits de la gamme Courrier suivi sont acceptés à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco, la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-Et-Miquelon.

## **ARTICLE 3 – PRIX**

Le tarif en vigueur des produits de la gamme Courrier suivi est celui applicable au jour du dépôt. Il est calculé :

- Pour le Courrier suivi (hors Sticker suivi), en fonction du poids de l'envoi et de sa destination
- Pour le Sticker suivi, le tarif est unique et correspond au tarif du service. Il vient en complément de la marque d'affranchissement.

Il est précisé que les produits d'affranchissements de la gamme Courrier suivi ont une validité permanente.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Les tarifs en vigueur applicables sont disponibles en se connectant sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou en point de contact postal.

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

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

Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour du dépôt.

## **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Quel que soit le mode d'affranchissement choisi parmi ceux indiqués à l'article 6 des présentes, l'envoi doit porter au recto une marque d'affranchissement et une Marque de suivi.

Le client reconnaît que le manquement à cette obligation pourra entacher le bon fonctionnement du service.

Selon le mode d'affranchissement choisi parmi ceux décrits à l'article 6 des présentes, le client reçoit une Marque de suivi composée de un ou plusieurs éléments.

Chacun des produits de la gamme Courrier suivi est porteur d'un numéro de suivi. Celui-ci est à conserver pour pouvoir effectuer le suivi du pli et peut se situer selon les produits achetés sur le ticket de suivi, sur une Souche détachable ou sur le produit lui-même.

Il revient au client de conserver l'ensemble de ces preuves d'achat et numéros de suivi afin de pouvoir accéder au service de suivi précisé à l'article 8.1 et, le cas échéant, porter réclamation. Le client demeure responsable en cas de perte ou vol de ceux-ci.

<sup>2</sup> Service gratuit hors coût de connexion

# Conditions spécifiques de vente des produits de la Gamme courrier Suivi

## **ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE SUIVI**

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

Le client a deux possibilités :

- 1) Il peut sélectionner sur l'automate le service Lettre verte suivie directement
- 2) ou bien il peut sélectionner un affranchissement Lettre verte, puis il sélectionnera le Sticker suivi en complément de l'affranchissement choisi.

Dans les deux cas, il sélectionne ensuite, la destination puis l'automate pèse l'envoi.

Le client effectue le paiement en espèces ou par carte bancaire.

L'automate édite une étiquette correspondant à la marque d'affranchissement incluant le service de suivi ou un Sticker suivi à apposer en complément de la marque d'affranchissement

### **6.2 Accès au service de suivi via le service MonTimbrenLigne particulier ou professionnel**

Le client peut choisir d'accéder au service de suivi via le service « MonTimbrenLigne » dont les modalités et produits d'affranchissements disponibles sont décrits dans les conditions générales de vente du site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>, ou à toute autre adresse que La Poste pourrait leur substituer.

Via le site internet, le client, après avoir créé un compte client, édite en fonction des caractéristiques de son envoi, soit une marque d'affranchissement incluant le service de suivi qu'il appose sur le pli dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son enveloppe) soit un Sticker suivi à apposer en complément d'un affranchissement à coller à gauche du bloc adresse

Le client qui imprime lui-même ses étiquettes est responsable de la validité et de la lisibilité des éléments de suivi, qu'il appose sur son pli.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans l'espace personnel du compte client. Par ailleurs, le client reçoit un e-mail de confirmation de commande indiquant le numéro de suivi.

### **6.3 Accès au service via le « Sticker Suivi »**

Le client peut se procurer un Sticker suivi en point de contact postal, sur internet via [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> et dans les établissements courrier.

<sup>3</sup> Service gratuit hors coût de connexion

Le Sticker suivi est à apposer à gauche de l'adresse postale, horizontalement, sur un courrier préalablement affranchi au tarif en vigueur.

Le Sticker Suivi peut s'apposer en complément d'un affranchissement Lettre Verte, et, pour les entreprises, en complément de la Lettre performance et de l'Ecopli. Il convient au client de s'assurer du bon affranchissement de son pli

Le Sticker Suivi ne peut être apposé seul, sans marque d'affranchissement, sur un pli.

### **6.4 Accès au service via le « Prêt-à-poster » Lettre verte suivie**

Le client peut se procurer une enveloppe « Prêt-à-poster Lettre verte Suivie » en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste accessible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> et dans les établissements courrier.

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

Le client choisit un format de Prêt-à-poster adapté à son envoi. Chaque Prêt-à-poster a des spécificités techniques que le client est tenu de respecter, notamment quant au format et au poids du produit choisi. Pour cette raison, les compléments tarifaires liés au poids ne sont pas possibles sur ce type de produit. En cas de non-respect de ces conditions par le client, celui-ci sera seul responsable de tout dommage qui pourrait en résulter.

Le Prêt-à-poster dispose d'une Souche détachable

### **6.5 Modalités d'affranchissement réservées aux entreprises et aux administrations**

Les entreprises et administrations peuvent, dans le cadre de certains de leurs contrats d'affaires, bénéficier d'un service de suivi disponible sur la Lettre performance (délai de distribution indicatif sous 2 jours) et sur la Lettre verte (délai de distribution indicatif sous 3 jours)

Dans cette hypothèse, en plus de la marque d'affranchissement, chaque Courrier suivi doit comporter la signalétique permettant à La Poste d'assurer le service de suivi : numéro de suivi en clair et sous forme de codes à barres ou Marque de type QR code, pictogramme du Courrier suivi et mention du produit d'affranchissement. L'apposition de la signalétique est assurée par le client à l'aide d'une des solutions disponibles agréées par La Poste, qu'elle soit fournie par La

# Conditions spécifiques de vente des produits de la Gamme courrier Suivi

Poste, par un autre fournisseur ou développée par le client lui-même. La liste des solutions disponibles agréées ainsi que leurs conditions d'agrément sont disponibles pour le client auprès de son interlocuteur commercial et du Guide pratique de prise en charge du Courrier

Pour le Sticker suivi toutes les informations nécessaires au suivi figurent sur le Sticker suivi. Aucun élément complémentaire n'est à ajouter.

## **ARTICLE 7 – LE DEPOT D'UN PRODUIT DE LA GAMME COURRIER SUIVI**

Le Courrier suivi est déposé par le client, soit en boîte aux lettres de rue, soit en point de contact postal.

Si le client dispose d'un contrat d'affranchissement le dépôt du Courrier suivi doit se faire conformément aux conditions décrites dans son contrat d'affranchissement.

## **ARTICLE 8 – EXECUTION DE LA PRESTATION**

### **8.1 Service de suivi**

Le Courrier suivi permet au client de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) du pli. La Poste met également à disposition du client les informations relatives aux principales étapes d'acheminement de l'envoi.

Pour cela, le client peut se connecter sur Internet sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>, sur l'application mobile la poste, appeler le service client au 3631<sup>5</sup> (pour les particuliers) ou au 3634<sup>5</sup> (pour les entreprises).

Les informations de suivi sont consultables par le client soixante(60) jours à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Le Service Clients engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>5</sup> (pour les particuliers) ou 3634<sup>5</sup> (pour les entreprises) ou sur saisie de la réclamation sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), si les moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi de Courrier suivi quatre-vingt-seize (96) heures après le dépôt d'un Courrier suivi

### **8.2 Distribution**

A titre indicatif, le délai pour la distribution des Lettres vertes suivies ou des lettres comportant un Sticker suivi est de trois (3) jours ouvrables à compter de leur prise en charge.

Pour les entreprises :

- la Lettre performance : délai indicatif de 2 jours
- l'Ecopli : délai indicatif de 4 jours

Le Courrier suivi est distribué en boîte aux lettres du destinataire, à l'adresse indiquée sur le pli.

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE**

### **9.1 Responsabilité de La Poste**

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

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

**Lorsque l'information relative à la distribution est manquante dans le cas du Sticker suivi La Poste indemnise le client à hauteur du tarif du Sticker suivi**

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

### **9.2 Responsabilité du client**

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

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

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

<sup>4</sup> Service gratuit hors coût de connexion

<sup>5</sup> Service gratuit + prix d'un appel

# Conditions spécifiques de vente des produits de la Gamme courrier Suivi

## **ARTICLE 10 - RECLAMATIONS**

**Les réclamations doivent être déposées conformément aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » dans un délai d'un (1) 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 assimilés (Saint Martin, Saint Barthélémy et Saint Pierre et Miquelon)**

Pour l'enregistrement de sa réclamation, le client doit obligatoirement fournir le numéro du pli.

## **ARTICLE 11 – RECOURS**

### **11.1 Instance de recours internes**

**Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours :**

- **de préférence par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service gratuit + prix appel) ;**

- **par mail à l'adresse suivante [instance-recours.laposte@laposte.fr](mailto:instance-recours.laposte@laposte.fr)**

- **Par courrier à l'adresse suivante : SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE**

**Tout recours adressé par mail ou courrier doit mentionner la référence de dossier figurant dans la réponse à la réclamation initiale.**

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

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

**La mise en œuvre de la procédure de recours interne ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3 des CGV courrier-colis.**

### **11.2 Saisine du Médiateur de la consommation du groupe La Poste**

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.