

Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée nationale et à Lettre recommandée internationale de La Poste destinées aux clients sous contrats d'affranchissement.

Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente applicables aux 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 la Lettre recommandée à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions spécifiques de vente et des conditions générales de vente courrier colis.

Les conditions générales et spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'envoi par La Poste

Article 1 : Définitions

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

Imprimé bureautique : Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer une quantité importante de Lettres recommandées en lieu et place de la liasse guichet.

Lettre recommandée Liberté (ou LR Liberté) : Lettre recommandée à destination des clients 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 ou sur tout autre système d'information connecté à l'API de La Poste en vue d'éditer l'étiquette Smart Data.

Lettre recommandée Premium (ou LRP) : Lettre recommandée à destination des clients professionnels détenteurs d'un contrat d'affranchissement et d'un contrat spécifique LRP. Elle est préparée et déposée sans liasse à La Poste par le client puis La Poste imprime au format papier l'avis de passage et l'avis de réception.

Lettre recommandée Courrier Industriel Premium (ou LR CIP) : Lettre recommandée à destination des clients professionnels détenteurs d'un contrat Courrier industriel Premium. Elle est préparée et déposée sans liasse à La Poste par le client.

Avis de passage : Support papier déposé en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire. Cet avis de passage porte la date de la première présentation de la Lettre recommandée concernée.

Avis de réception ou AR : Document attestant la distribution du pli. Il est signé par le destinataire de façon manuscrite ou numérique et retourné à l'expéditeur au format papier ou numérique si le client a souscrit à l'option Avis de réception au moment de l'envoi.

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 pendant un an.

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.

PrépaFacile : Site réservé aux clients sous contrat d'affranchissement et dédié à la préparation des envois de courrier, accessible depuis l'adresse URL <https://PrepaFacile.laposte.fr>

Support de recommandation : Liasse de recommandation disponible auprès d'établissements postaux ou tout Imprimé bureautique agréé par La Poste.

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

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

Article 2 : Objet

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à la Lettre recommandée nationale, et à la Lettre recommandée internationale de La Poste à destination des clients sous contrat d'affranchissement.

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 Lettre recommandée Liberté (LR Liberté), de la Lettre recommandée Premium (LRP) et de la Lettre recommandée Courrier Industriel Premium (LR CIP).

La Lettre recommandée internationale ne peut être préparée 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 sans support de recommandation (LR Liberté, LRP et LR CIP) est disponible uniquement dans les relations réciproques et à l'intérieur de la France Métropolitaine (hors Andorre) et des Départements d'Outre-Mer (DOM).

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

Article 3 : Caractéristiques de l'offre

3.1 - Description du service

La Lettre recommandée comprend :

- **Une preuve de dépôt** attestant de la date de dépôt conformément à l'article 6.3 des présentes CSV,
- **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 et ayant entraîné un préjudice avéré**, sur la base de trois niveaux de recommandation R1, R2, R3.
- **Un service de suivi** (à l'exception de la Lettre

¹ Consultation gratuite hors coût de connexion

recommandée internationale au départ des DOM et de la Lettre recommandée nationale à destination de Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française, les terres australes et antarctiques françaises et les secteurs postaux).

Le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations², 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 un an par la Poste.

3.2 - Prise en charge des Lettres recommandées

Les envois de Lettres recommandées 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.

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.

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kilogrammes sur certaines destinations², respectant les conditions de dimensions décrites ci-dessous à l'article 5.

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

3.3 - Services optionnels payants proposés

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée avec un support de recommandation :**

L'avis de réception est disponible uniquement 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.

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

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée sans support de recommandation :**

Pour les Lettres recommandées Liberté et les LR CIP l'avis de réception est numérique avec une option complémentaire permettant à l'expéditeur de bénéficier d'une version papier en plus de la version numérique.

Article 4 : Contenu

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale et à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination².

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

Article 5 : Conditions d'admission

5.1 - Conditionnement

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

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

5.2 - Conditions de dimensions

| Type d'offre et Format/conditionnement | Dimensions minimales (cm) | Dimensions maximales (cm) |
|--|---|--|
| 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 + Largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 sans aucune limitation d'épaisseur |
| Cas particulier : 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 ou sans support de recommandation.

Article 6 : Préparation et conditions de dépôt

6.1 - Support à utiliser par l'expéditeur

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée 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 informatibles pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur www.laposte.fr² ou au 3634³).

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée sans Support de recommandation :**

LR Liberté : Les expéditeurs, clients sous contrats d'affranchissement, doivent préparer en ligne leurs Lettres recommandées Liberté. Ils doivent saisir en ligne les informations du pli (poids, taux de recommandation, adresse expéditeur et adresse destinataire) directement depuis leur

² Liste des destinations disponible sur www.laposte.fr ou dans les points de contact postaux

³ Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h

espace Prépacile ou tout autre système d'information connecté à l'API de La Poste. A partir de cet espace, ils peuvent ensuite imprimer l'étiquette dotée d'une smart data 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, celui-ci sera numérique.

- LR CIP : Les conditions de dépôts et de préparation sont celles décrites dans le contrat produit.
- LRP : Les conditions de dépôts et de préparation sont celles décrites dans le contrat produit.

6.2 - Indications à compléter par l'expéditeur

a) Généralités

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles dans les différentes zones prévues à cet effet sur le support papier, en ligne sur Prépacile ou sur tout autre système d'information connecté à l'API de La Poste :

- 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 notification du destinataire

Service « Be Notif »

L'expéditeur a la possibilité de demander à la Poste de prévenir ses destinataires de l'arrivée de son envoi de Lettre recommandée. Cette notification est facultative. Le destinataire reçoit selon les cas un e-mail ou un message SMS qui l'informe que le facteur est susceptible de lui présenter une lettre recommandée. Le nom et l'adresse de l'expéditeur ne sont pas divulgués au destinataire.

Pour bénéficier de ce service, l'expéditeur doit fournir à La Poste les coordonnées e-mail ou SMS des destinataires de ses envois de Lettres recommandées Liberté ou de Lettres recommandées Courrier Industriel Premium. Cette annonce se fait de la façon suivante :

- Pour les Lettres recommandées Liberté : une notification est adressée aux destinataires dès lors que le client renseigne dans Prépacile ou via l'API les adresses e-mail ou les numéros de téléphone mobile des destinataires lors de la préparation de ses envois,
- Pour les Lettres recommandées CIP : l'expéditeur transmet à La Poste dans l'annonce de plis les coordonnées (e-mail ou les numéros de téléphone mobile) de ses destinataires conformément à ce qui est spécifié dans le contrat CIP.

6.3 - Modalités de dépôt

a) Généralités

Pour toute Lettre recommandée, quelle qu'en soit la forme, le dépôt s'effectue auprès d'un 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 Lettres recommandées préparées avec un 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.

L'acceptation des Lettres recommandées par La Poste est conditionnée à une qualité d'impression du code à barres suffisante pour permettre le flashage de celui-ci. Dans le cas où le flashage s'avère impossible, le dépôt sera refusé par La Poste.

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

- Dépôts de plus de neuf Lettres recommandées préparées avec une liasse

Tout dépôt supérieur à neuf Lettres recommandées nationales et préparées avec une liasse comprenant une preuve de dépôt affranchie 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.

- Dépôts avec des supports sans preuve de dépôt :

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 ou en établissement courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt. Un seul descriptif de plis ou bordereau de dépôt en nombre, selon le cas, est admis par dépôt et par client.

- Règles d'uniformité des dépôts :

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

- Durée de validité de l'affranchissement en ligne

L'émetteur ayant acheté un affranchissement en ligne sur Prépacile ou via une API dispose de 31 (trente-et-un) jours à partir de la date d'achat pour déposer sa Lettre recommandée dans le respect de la date de dépôt annoncée. L'utilisation de l'affranchissement ou son remboursement met fin à ce délai. Passé le délai de 31 (trente-et-un) jours, ou en cas de non utilisation, l'affranchissement ne sera pas remboursé. Seul un problème technique du fait de la Poste empêchant l'impression de cet affranchissement peut justifier son remboursement, à condition que :

- Le client en fasse la demande auprès du service Clients avant la date de fin de validité de

- l'affranchissement
- L'affranchissement n'a pas été utilisé.

c) Preuve de dépôt

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée avec un support de recommandation :**

Après dépôt auprès de l'établissement postal, l'agent remet à l'expéditeur la preuve de dépôt papier qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation.

- **Pour la Lettre recommandée nationale préparée sans support de recommandation :**

Pour les Lettres recommandées sans support de recommandation 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 la Lettre recommandée Liberté : En cas d'adresse e-mail non renseignée ou de saisie par l'expéditeur d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique par ce dernier.

d) Spécificités pour l'Outre-mer

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

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur. L'expéditeur sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

La Poste ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour La Poste, liquidation de droits, taxes supplémentaire ou amendes de l'administration concernée.

Article 7 : Tarifs

7.1 - Paiement par l'expéditeur

Le client acquitte :

- **Pour les envois nationaux : l'affranchissement Lettre recommandée nationale**
- **Pour les envois internationaux, le tarif en vigueur de la Lettre recommandée internationale.**
- **Et le cas échéant, le prix de l'option choisie au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.**
 - o Option avis de réception pour les Lettres recommandées nationales et internationales ;
 - o Option de rapidité pour les Lettres recommandées Liberté et les Lettres recommandées Courrier Industriel Premium ;
 - o 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),

Les tarifs sont disponibles sur le site www.laposte.fr. Une tarification spécifique est prévue pour les Lettres recommandées multidestinatoires.

Une insuffisance d'affranchissement de la Lettre recommandée pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire conformément aux Conditions Générales de Vente courrier colis.

7.2 - Tarification applicable à la recommandation

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de la Lettre recommandée. Cette tarification comprend :

- Le service d'acheminement et de distribution de la Lettre recommandée jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire,
- L'indemnisation en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation et ayant entraînée un préjudice avéré,
- 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 multidestinatoires, le tarif de cette offre comprend le recueil de l'ensemble des signatures des destinataires.

Article 8 : Conditions de distribution et délais

8.1 - Délais de distribution

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 3 (trois) jours ouvrables et de 5 (cinq) jours ouvrables pour les Lettres recommandées internationales vers l'Union Européenne, 8 (huit) 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 douane, cas de force majeure...).

Les Lettres recommandées Liberté et Lettres recommandées Courrier Industriel Premium bénéficient d'une option payante de délai rapide. Dans ce cas, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 2 (deux) jours ouvrables.

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

8.2 - Distribution contre la signature du destinataire

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

En cas d'impossibilité de remettre une Lettre recommandée nationale contre signature de son destinataire ou de son mandataire, un avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres du destinataire, et la Lettre recommandée est mise en instance pour une durée de 15 (quinze) 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 sa Lettre recommandée selon les modalités figurant sur l'avis de passage.

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. L'adresse de retour à l'expéditeur est obligatoirement située dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy, en France Métropolitaine, Andorre, Monaco, A défaut le traitement de la Lettre recommandée non distribuée est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

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

Une Lettre recommandée adressée à deux destinataires 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 pourra être remise indifféremment à l'un ou l'autre.

Lorsque l'un des destinataires est présent, il doit 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.

Si la Lettre recommandée nationale n'est pas distribuée la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur.

8.4 - Preuve de distribution

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

- 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, 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.

La preuve de distribution est conservée par La Poste pendant un an pour les Lettres recommandées nationales 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.

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.

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 selon les modalités décrites ci-dessus, ou à toute autorité judiciaire qui en ferait la demande. Elles seront conservées pendant une durée d'un an. A l'échéance de ce délai, les données seront détruites.

Dans le cadre des offres LR Liberté et LR CIP, les Preuves de dépôt unitaires et les Avis de réception sont archivées 10 ans par La Poste. Les autres preuves sont conservées 1 an.

Pendant 1 an, le Client a accès aux preuves de ses commandes. L'accès aux preuves numériques archivées 10 ans se fait à la demande du client auprès de La Poste, sous réserve que ce dernier justifie d'un motif légitime tel que la perte et que sa demande porte sur un maximum de 10 Lettres recommandées. La Poste y répondra dans les meilleurs délais. Au-delà de ce nombre, La Poste se réserve de droit d'étudier la demande du client.

Il appartient au Client de conserver l'intégralité de ses preuves s'il souhaite y accéder au-delà d'un an.

8.5 - Avis de réception

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.

L'Avis de réception est restitué :

- **Sous format papier** à l'adresse postale de l'expéditeur pour les Lettres recommandées nationales avec un support de recommandation, les Lettres recommandées Premium et pour les Lettres recommandées internationales
- **Sous format numérique** pour les Lettres recommandées sans support de recommandation (Lettre recommandée Liberté et Lettre recommandée Courrier Industriel Premium).
 - Pour la LR Liberté, l'avis de réception numérique est envoyé par mail au client et mis à disposition de celui-ci dans son espace PrépaFacile via l'onglet suivi ou accessible via l'API de La Poste.
 - Pour la LR CIP, l'avis de réception sera envoyé selon les modalités d'échange de données précisées dans le contrat.

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 Lettre recommandée Liberté ou d'une Lettre recommandée Courrier Industriel Premium, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve distribution et avis de réception). Dans ce cas l'avis de réception sera fourni au format papier à l'expéditeur.

Le client s'engage à ce que l'adresse expéditeur mentionnée sur la preuve de distribution de la Lettre recommandée corresponde à l'adresse expéditeur indiquée sur l'avis de réception. En cas de divergence, La Poste réalisera un retour du pli à l'adresse indiquée

sur la preuve de distribution sauf dispositions contraires décrites dans des contrats produits spécifiques.

Article 9 : Tableaux récapitulatifs

9.1 - Lettre recommandée nationale sans support de recommandation à la distribution et avec preuves numériques

| | LR Liberté | LR CIP |
|---------------------------------|--|--------|
| Pour quels clients | Clients sous contrat d'affranchissement | |
| Zone de validité | Départ : Métropole Monaco et DOM. Destination: Métropole, Monaco et DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy . | |
| Poids max | 2 kg | 350 g |
| Niveau de recommandation | R1 / R2 / R3 | R1 |
| Avis de réception | En option | |
| Dépôt | Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement | |
| Format preuve dépôt | Numérique | |
| Format AR | Numérique* | |

*Option AR papier disponible en complément du format AR numérique

9.2 - Lettre recommandée nationale avec support de recommandation à la distribution et avec preuves papier

| | Lettre recommandée | Lettre recommandée G3 | LR 2 à 4kg (soumis à TVA) | Lettre recommandée premium (LRP) |
|---------------------------------|---|--|---|--|
| Pour quels clients | Clients sous contrat d'affranchissement | | | |
| Zone de validité | à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Monaco, Andorre, 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 Monaco et DOM. Destination: Métropole, Monaco et DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy . | à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Monaco, Andorre, 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 Monaco et DOM. Destination: Métropole, Monaco et DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy |
| Poids max | 2kg | 350g | 4kg | 2kg |
| Niveau de recommandation | R1/R2/R3 | R1 | | |
| Avis de réception | En option | | | |
| Dépôt | Etablissement postal | Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement | | |
| Format preuve dépôt | Papier | | | Numérique |
| Format AR | Papier | | | |

Article 10 : Service de suivi

10.1 - Lettre recommandée nationale

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

Par téléphone, composer le 3634³
Sur Internet : www.laposte.fr

Les informations de suivi sont consultables soixante jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 72h (jours ouvrables) après l'envoi ou 48h (jours ouvrables) dans le cas d'une souscription à l'option délai rapide 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 3634³ pour les clients sous contrat d'affranchissement..

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent.

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

10.2 - Lettre recommandée internationale

Ce service permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement et de distribution des envois déposés en France métropolitaine pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet www.laposte.fr³ 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 3634³ pour les clients sous contrat d'affranchissement ou consulter le site internet www.laposte.fr.

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 72h (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 3634³ pour les clients sous contrat d'affranchissement et organismes publics.

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent.

Article 11 : Responsabilité de La Poste

11.1 - Généralités

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

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

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

11.2 - Montant des indemnités applicables à la Lettre recommandée nationale

Conformément aux conditions prévues à l'article L.7 du code des

postes et communications électroniques, La Poste indemnise l'envoi recommandé en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation et ayant entraînée un préjudice avéré. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnés, toutes causes confondues, au montant de l'indemnisation déterminée par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 16 euros - R2 : 153 euros - R3 : 458 euros

A l'exception, de la Lettre recommandée Courrier Industriel Premium, de la LR 2/4 kg et de la LR Premium 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 automatiquement.

11.3 - Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale

La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

En cas de perte, avarie ou spoliation de la Lettre recommandée internationale, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros.

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

Article 12- Données 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] et 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).

Article 13 : Prescription des actions en responsabilité

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, Monaco, Andorre, en intra et inter DOM, ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM ;

- Six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les pertes, avaries et spoliations d'envois internationaux et d'envois à destination des COM, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

Article 14 : Réclamations

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 COM⁴, 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, à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation »,
- Par téléphone en composant le 3634³ pour les clients sous contrat d'affranchissement,
- Par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE »
- 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. Le client devra apporter la preuve de son dépôt au moment de sa réclamation. Les réclamations peuvent être déposées par le client à partir d'un délai de 30 j après la date de dépôt.

La Poste s'engage à apporter une réponse :

- Dans un délai de 21 (vingt-et-un) jours calendaires (délai moyen observé) pour les envois à destination de la France et 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 (cinquante) jours calendaires (délai moyen observé) 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, ce qui peut allonger le délai de réponse.

Article 15 : Recours

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 13 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, 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

15.2 - Saisine du Médiateur de la consommation du

⁴ A l'exclusion de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM

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.