



# CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE APPLICABLES A LA LETTRE SUIVIE

VERSION NUMERO 1 DU 01/01/15

**Les présentes conditions spécifiques de vente de la Lettre suivie 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 Lettre suivie à La Poste vaut acceptation sans réserve, des présentes conditions spécifiques de vente.**

**La Poste pourra refuser de prendre en charge en Lettre suivie un envoi ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente et les conditions générales de vente des prestations « Courrier-Colis » de la Poste.**

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS

« **Date de dépôt** » : date à laquelle l'expéditeur ou le prestataire chargé du dépôt de la Lettre suivie, 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.

« **Reçu** » : terme désignant la preuve d'achat de la Lettre suivie par le client. Le Reçu permet au client de conserver les éléments permettant le suivi de son pli. Ce Reçu sera délivré par La Poste sous différents formats (étiquette remise au guichet, souche du timbre Lettre suivie, ticket imprimé par l'automate ou encore une information électronique renseignée sur un compte client).

## 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 de la Lettre suivie.

### 2.1 Description du service

La Lettre suivie 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. Le service de suivi de la Lettre suivie permet au client de suivre l'acheminement de son pli comme indiqué à l'article 8.1 des présentes.

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

La prestation Lettre suivie se matérialise soit :

- par l'apposition d'un code à barres de suivi fourni par La Poste et d'une des marques d'affranchissement ci-après énumérées : timbres, vignettes d'affranchissement, marque d'affranchissement pour compte pour les entreprises ;
- par une enveloppe Prêt-à-poster intégrant l'enveloppe et le timbre.

### 2.2 Contenu

Le service Lettre suivie est destiné à l'envoi de marchandises et de documents avec ou sans valeur commerciale, bénéficiant d'un service de suivi. 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>1</sup>.

### 2.3 Format et poids

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 service Lettre suivie concerne tous les plis de 0 à 3kg.

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

- orienter le client vers un service plus adapté à son envoi ;
- refuser de prendre en charge les Lettres suivies 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

La Lettre suivie est acceptée 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

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

Le tarif en vigueur de la Lettre suivie est celui applicable au jour du dépôt. Il est calculé en fonction du poids de l'envoi et de sa destination.

Jusqu'à 20g, le tarif est le même sur tout l'ensemble du territoire français. Au-delà de 20g, un complément d'affranchissement est exigible, conformément à la grille tarifaire, dans les échanges réciproques entre la métropole et l'outre-mer et pour les échanges réciproques entre les zones outre-mer, y compris pour les Prêt-à-poster Lettre suivie.

Il est précisé que le timbre Lettre suivie et la marque d'affranchissement du Prêt-à-poster ont une validité permanente. La marque d'affranchissement éditée par MonTimbrenLigne a une validité de six (6) mois à compter de la date de son achat.

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>1</sup> ou en point de contact postal.

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

En fonction de l'évolution des caractéristiques du produit, 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 (en haut à droite de l'enveloppe) et une Marque de suivi (à gauche du pavé adresse, horizontalement) en suivant les procédures décrites à l'article 6 ci-dessous, à l'exception du Prêt-à-poster qui intègre déjà une Marque de suivi et un pré-affranchissement.

Il appartient au client de vérifier que son envoi est conforme aux obligations de contenu, de poids et de format, comme indiquées aux articles 2.2 et 2.3 des présentes.

Le client reconnaît que le manquement à l'une de ces obligations pourra entacher le bon fonctionnement du service et, éventuellement, entraîner le redressement du destinataire s'il accepte le pli ou de l'expéditeur en cas de retour du pli.

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

La Poste fournit également au client, des données d'achat présentées sous forme de Reçu, sur lequel il appartient au client d'indiquer la date de dépôt, ainsi que l'identité du destinataire, afin de pouvoir suivre l'acheminement de son pli.

Il revient au client de conserver l'ensemble de ces preuves d'achat et de dépôt de son pli afin de pouvoir suivre son acheminement et, le cas échéant, porter réclamation. Le client demeure responsable en cas de perte ou vol de ceux-ci.

#### **ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE LETTRE SUIVIE**

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

Le client sélectionne sur l'automate le service Lettre suivie. Il sélectionne ensuite, la destination et le poids de son envoi. Le client effectue le paiement en espèces ou par carte bancaire.

L'automate édite une étiquette correspondant à la marque d'affranchissement et une étiquette correspondant à la Marque de suivi du pli.

Le client appose ensuite ces deux étiquettes sur le pli comme indiqué ci-après : la marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son envoi) et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

L'automate édite également un Reçu à conserver par le client, comportant notamment le numéro de suivi.

##### **6.2 Accès via le service MonTimbrenLigne particulier ou professionnel**

Le client peut choisir d'accéder au service Lettre suivie via le service « MonTimbrenLigne » de la Boutique du Courrier de La Poste accessible pour les professionnels à l'adresse [www.laposte.fr/MonTimbrenLigne\\_Pro](http://www.laposte.fr/MonTimbrenLigne_Pro)<sup>2</sup> et à l'adresse suivante pour les particuliers : [www.laposte.fr/montimbrenligne](http://www.laposte.fr/montimbrenligne)<sup>2</sup>, ou à toute autre adresse que La Poste pourrait leur substituer.

Pour la préparation de son envoi, il est recommandé au client de se reporter à l'aide en ligne du service se trouvant sur le site susvisé.

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

Via le site internet, le client, après avoir créé un compte client, édite une marque d'affranchissement et une Marque de suivi. Puis le client appose les éléments sur son pli : la marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son enveloppe) et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

Les marques d'affranchissement éditées par MonTimbrenLigne ont une durée de validité de six (6) mois à compter de leur date d'achat.

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 timbre Lettre suivie 20 grammes**

Le client peut acheter des timbres-poste Lettre suivie 20g (vendus par lot de 5 timbres-poste) en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste, dans les établissements courrier ou chez un buraliste.

Le timbre-poste Lettre suivie 20g se présente sous forme d'une étiquette qui intègre à la fois l'affranchissement, sous forme de timbre, et le code-barres avec le numéro de suivi, accolés à une souche.

Lorsque le client veut envoyer une Lettre suivie, il appose le timbre en haut à droite de son enveloppe et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

Le client conserve la souche correspondant à son timbre et indiquant le numéro de suivi, afin de pouvoir suivre son envoi.

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

Etant précisé que le complément d'affranchissement ne peut être composé que de timbres portant une valeur en euros et ne correspondant pas à un service d'affranchissement (type Lettre verte, Lettre prioritaire).

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

Le client peut se procurer un Prêt-à-poster en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste et dans les établissements courrier.

Les enveloppes Prêt-à-poster Lettre 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 languette ou d'une étiquette détachable permettant au client de conserver le numéro pour suivre son envoi.

### **6.5 Achat de vignettes au guichet**

Le client demande le service Lettre suivie au guichet. L'agent de La Poste pèse le pli à envoyer. Le client effectue le paiement au comptant.

L'agent de La Poste appose sur le pli l'étiquette d'affranchissement et la Marque de suivi et remet au client, un Reçu à conserver, comportant notamment le numéro de suivi de son envoi.

Il appartient au client d'inscrire sur le Reçu, la date de dépôt de son pli, ainsi que l'identité du destinataire.

### **6.6 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 du service Lettre suivie. Dans cette hypothèse, en plus de la marque d'affranchissement, chaque Lettre suivie 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, pictogramme du courrier suivi et mention du produit Lettre suivie. 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 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.

#### **ARTICLE 7 – LE DEPOT DE LA LETTRE SUIVIE**

La Lettre suivie est déposée 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 de la Lettre suivie doit se faire conformément aux conditions du contrat.

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

##### **8.1 Service de suivi**

La Lettre suivie permet au client de connaître les différentes étapes d'acheminement du pli jusqu'à sa distribution (ou à son retour en cas d'impossibilité de distribution).

Pour cela, le client peut appeler le service client au 3631<sup>2</sup>, (pour les particuliers) ou au 3634<sup>3</sup>, (pour les entreprises) se connecter sur Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup> ou envoyer son numéro d'objet à 13 caractères par SMS au 62080<sup>5</sup>.

Les informations de suivi sont consultables par le client soixante jours (60) à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si soixante-douze (72) heures après le dépôt de la Lettre suivie, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, le Service Clients engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>3</sup> (pour les particuliers) ou 3634<sup>4</sup> (pour les entreprises) ou sur saisie de la réclamation sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>6</sup>.

<sup>2</sup> prix d'un appel non surtaxé

<sup>3</sup> 0,34€ TTC par minute à partir d'un téléphone fixe

<sup>4</sup> Gratuit hors coût de connexion

<sup>5</sup> 0,35 € TTC + prix d'un SMS, uniquement disponible en France Métropolitaine

<sup>6</sup> Gratuit hors coût de connexion

## **8.2 Distribution**

A titre indicatif, le délai pour la distribution des Lettres suivies est de deux (2) jours ouvrables à compter de leur prise en charge.

La Lettre suivie est distribuée en boîte aux lettres, 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.**

**Les indemnités en cas de perte ou avaries sont appliquées conformément aux Conditions générales de vente « Courrier – Colis » accessibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>7</sup>.**

**Les informations enregistrées dans le système d'information de suivi des envois de La Poste font foi entre les parties pour déterminer l'occurrence ou non d'une perte.**

**En cas de manquement relatif au service de suivi, La Poste indemnise le client à hauteur d'une (1) fois le taux du montant de l'affranchissement.**

### **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 dans le cas où ils ont été imprimés par ses soins et portés sur les envois déposés à La Poste.**

**Il appartient au client de choisir le produit d'affranchissement**

**correspondant à la valeur de son envoi. Etant précisé que le service Lettre suivie n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de valeur.**

## **ARTICLE 10 - RECLAMATIONS**

**A la demande du client, une procédure de recherche de l'envoi sera engagée.**

**Les réclamations doivent être déposées conformément aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » dans un délai de un (1) an à compter du lendemain du jour du dépôt.**

**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 expéditeur 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 10 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.

### **11.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste**

Si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, l'expéditeur peut saisir par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du groupe La Poste – 44 Boulevard de Vaugirard – CP F407 – 75757 PARIS CEDEX 15.

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