

# CONDITIONS SPECIFIQUES DE LA BOUTIQUE PROFESSIONNELS

Version du 1<sup>er</sup> février 2017

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES.....</b>	<b>4</b>
ARTICLE 1. OBJET .....	4
ARTICLE 2. DEFINITIONS.....	4
ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES.....	7
ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT.....	9
ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE.....	13
ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	13
ARTICLE 7. COOKIES.....	14
ARTICLE 8. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS.....	14
ARTICLE 9. RESPONSABILITE.....	14
ARTICLE 10. VALIDITE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT POUR LES COLIS .....	18
ARTICLE 11. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION .....	18
ARTICLE 12. SOUS-TRAITANCE .....	19
ARTICLE 13. CESSION.....	19
ARTICLE 14. NON-RENONCIATION .....	19
ARTICLE 15. PERMANENCE.....	19
ARTICLE 16. NOTIFICATION.....	19
ARTICLE 17. CONVENTION DE PREUVE .....	19
ARTICLE 18. INTITULE DES CLAUSES .....	20
ARTICLE 19. FORCE MAJEURE.....	20
ARTICLE 20. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT.....	20
<b>CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE .....</b>	<b>22</b>
<b>SECTION 1. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE .....</b>	<b>22</b>
ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER .....	22
ARTICLE 2. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL .....	22

ARTICLE 3. CREATION DE TIMBRE (ID TIMBRE).....	29
ARTICLE 4. <a href="#">LA LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LA LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE</a> .....	30
ARTICLE 5. LA LETTRE EN LIGNE – LEL .....	30
ARTICLE 6. LA LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE EN LIGNE PAR VOIE NUMERIQUE – LRELN.....	47
ARTICLE 7. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER.....	50
<b>SECTION 2. LES PRODUITS LA POSTE.....</b>	<b>56</b>
ARTICLE 1. LIVRAISON – RETOURS - REMBOURSEMENTS.....	56
ARTICLE 2. DECOUPAGE .....	57
<b>CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO .....</b>	<b>58</b>
<b>SECTION 1. SERVICE COLISSIMO FRANCE COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR</b>	<b>58</b>
ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL.....	58
ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOITE A LETTRES.....	63
<b>SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR .....</b>	<b>69</b>
ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL .....	69
ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOITE A LETTRES .....	75
<b>SECTION 3. SERVICE COLISSIMO OUTRE MER COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR .....</b>	<b>83</b>
ARTICLE 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	83
ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	84
ARTICLE 3. SUIVI .....	86
ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS.....	86
ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	87
ARTICLE 6. RECLAMATIONS .....	87
ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE .....	88
<b>SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR .....</b>	<b>89</b>
ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	89
ARTICLE 2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	91
ARTICLE 3. SUIVI .....	93

ARTICLE 4. CONTENU DES ENVOIS.....	93
ARTICLE 5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	93
ARTICLE 6. RÉCLAMATION .....	94
ARTICLE 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	95
<b>SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR .</b>	<b>95</b>
ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL .....	96
ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOITE A LETTRES .....	103
<b>ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RETRACTATION.....</b>	<b>111</b>

# 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 :

[www.laposte.fr/particulier/conditions-generales-de-vente](http://www.laposte.fr/particulier/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 de la lettre recommandée concernée.

« **Avis de réception** » : ne concerne que la LReLN et désigne pour celle-ci le document généré par La Poste, en charge de l'acheminement de la (LReLN). Lors de l'envoi d'une LReLN le Client opte de recourir, ou non à l'Avis de réception.

« **Base de données destinataires LReLN** » : désigne la base constituée des données personnelles des personnes bénéficiant d'une identité numérique. Elle permet, notamment, au service de la LReLN de vérifier que le Destinataire d'une LReLN dispose d'une identité numérique.

« **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 LEL 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 LEL, le courrier saisi sur le Site ou transmis directement par le Client à La Poste comprenant, ou pas, des pièces jointes.

« **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 LEL.

« **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 LEL ou de la LReLN, 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 LReLN et en cours de validité.

« **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.

« **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.

« **Lettre En Ligne (LEL)** » : 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.

« **Lettre Recommandée Electronique en Ligne distribuée par voie Numérique (LReLN)** » : désigne le SeL permettant au Client expéditeur d'envoyer un courrier électronique, conformément aux exigences de l'article 1369-8 du Code civil. La LReLN peut être distribuée soit par le facteur, soit par voie numérique.

« **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.

« **LR mobile** » : Lettre recommandée préimprimée qui doit être activée via l'application mobile La Poste. Après avoir flashé le code à barre sur le recto de l'enveloppe, les informations du pli doivent directement être renseignées dans l'application avant d'être déposée. Il ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse

« **Marque d'affranchissement** » : désigne la représentation graphique du timbre imprimée par le Client. Elle comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au timbre-poste, le Visuel, une date de validité, la valeur de l'affranchissement, une mention postale, le logo La Poste et un code à barre. 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 (enveloppe, planche d'étiquettes..).

« **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.

« **PARS** » : Prêt-à-recommandé suivi. Support tout en un qui fait office de support d'écriture et d'enveloppe préimprimée en Lettre recommandée.

« **Preuve de distribution** » : pour la LReLN, désigne l'attestation pouvant être établie sous format électronique ou sous format papier attestant que la LReLN a bien été distribuée au Destinataire désigné par le Client expéditeur. Cette preuve est signée par le Destinataire, qu'elle soit établie de façon électronique ou sous format papier.

« **Preuve électronique de dépôt** » : pour la LReLN, désigne l'attestation informatique signée par La Poste dans le cadre de la LReLN. Elle est éditée à partir du formulaire de dépôt rempli par le Client expéditeur du Document et composée notamment, des informations relatives à

l'identité du Client expéditeur et du Destinataire, de la date et de l'heure légale de dépôt ainsi que de l'Empreinte informatique du Fichier d'Édition.

« **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 :

1. Csuivi
2. Mon Timbre En Ligne (MTEL)
3. ID Timbre (IDT)
4. Lettre en ligne (LEL)
5. Lettre Recommandée en Ligne (LReLN)
6. Abonnement Mobilité
7. Réexpédition
8. Garde du Courrier
9. 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 <http://boutique.laposte.fr> 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.

« **Vignette** » : Support autocollant 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. Il ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse

« **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 (LReLN, 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 SeL LReLN 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 pré-existantes 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 (4500) euros (Paiement par CB).

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.

### **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, 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 (4500) 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 Paylib est disponible sous réserve que le Client l'ait souscrite auprès de sa banque.

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 Le Compte Prépayé la Poste**

L'inscription du Client donne lieu à la création automatique d'un Compte Prépayé, dont le solde initial est de 0€. 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 ni transférables ni remboursables, en tout ou partie.

Le Compte Prépayé peut être utilisé pour toute transaction allant de dix centimes (0,10) d'euros à deux mille cinq cent (2500) 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. Le montant maximum global du Compte Prépayé est de deux mille cinq cent (2500) euros. Le montant maximum de rechargement par transaction est de deux cent cinquante (250) euros. Les sommes créditées dans le Compte Prépayé ne sont pas remboursables.

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.

#### **4.4.3 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.

#### **4.4.4 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).

#### **4.4.5. 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 LEL 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 LEL, LRELN 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 [www.digiposte.fr/conditions-generales-dutilisation](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**

Divers outils sont mis à disposition des Utilisateurs / Clients sur le Site afin qu'il puisse adresser leur réclamation à La Poste ou d'obtenir des renseignements.

- Une rubrique « Aide en ligne » sur le Site ;
- Un formulaire de contact;
- Une adresse postale : Service Client Internet - La Boutique - 99 999 La Poste Cedex

## **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 indemniserà 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 moeurs.

**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 moeurs;**
- 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 de LReLN et aux contrats de Réexpédition et Garde du courrier.

La Poste s'engage cependant à conserver l'ensemble des preuves de dépôt de LReLN sur une durée de trois ans.

#### **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. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL

Le SeL MonTimbrenLigne (MTEL), permet au Client de créer et d'imprimer ses timbres depuis son ordinateur sur le support de son choix : (enveloppe, planche d'étiquettes, dymo).

##### 2.1 TYPES D'ENVOI

Les types d'envois sont :

- à destination de la France et des DOM : la Lettre Recommandée, la Lettre prioritaire, la Lettre verte, la Lettre Suivie, Ecopli ;
- à destination de l'international : la Lettre Recommandée Internationale et la Lettre Prioritaire Internationale, le Paquet Prioritaire International et le Paquet Recommandé International.

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

Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de Lettre Recommandée, ou de lettre Suivie (nationale) ou de Paquet Prioritaire ou de Paquet Recommandé, vaut acceptation sans réserve des conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée ou de la Lettre suivie ou du Paquet Prioritaire international ou du Paquet Recommandé international. Ces Conditions de vente sont consultables dans les points de contact postaux et accessibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)). Elles peuvent être modifiées à tout moment par La Poste.

Le détail des offres d'affranchissement pour l'envoi de documents ou de petits objets sont disponibles sur le Site.

Le Client est informé que La Lettre Recommandée Nationale Multidestinataire n'est pas disponible sur le Site.

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 le Visuel du mois, proposé par La Poste, l'un des Visuels de la bibliothèque ou un Visuel de son choix. Pour les Visuels « Timbres à colorier », le client s'engage à personnaliser sa marque d'affranchissement exclusivement à l'intérieur du visuel, dans le cadre prédéfini par La Poste.

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. Le Client devra strictement respecter les conditions définies au sein de l'article 2.4 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 et montants de l'affranchissement

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

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

Les grilles tarifaires en vigueur, de la Lettre Recommandée, de la Lettre Prioritaire, de la Lettre Verte, de la Lettre Suivie, d'Ecopli, du Paquet Prioritaire International et du Paquet Recommandé International 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 DOM/COM**

Pour tous les envois vers l'international ou les DOM/COM, le Client devra accomplir des formalités spécifiques décrites accessibles à partir du lien suivant : <http://aide.boutique.laposte.fr/?q=douane>

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

Le choix lettre suivie et lettre suivie internationale entraîne la création d'une étiquette Code à Barre pour le suivi d'acheminement. L'emplacement pour le positionnement du Code à Barre sur l'enveloppe est précisé sur le Site.

Il appartient au Client de sauvegarder et conserver le numéro de suivi indiqué sur l'étiquette du Code à Barre.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans l'espace personnel du Compte Client. Grâce à ce numéro de suivi, le Client pourra suivre l'acheminement de son envoi depuis le Sel Csuivi.

### **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 ».

Lors de l'étape « Votre support d'impression », le Client qui a sélectionné le support d'impression « étiquettes » à 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 spécimen de sa commande. La mention « Spécimen » est alors apposée sur chaque Marque d'affranchissement, directement sur le Visuel ainsi que sur le code à barre, 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 au plus tard (à l'exception de la LR qui doit être remise en bureau de poste assorti d'un bordereau d'expédition LR) au jour de limite de validité indiqué sur la Marque d'affranchissement. Si la date d'échéance mentionnée s'avère être un dimanche ou un jour férié, la date de dépôt dans le réseau postal devra avoir lieu au plus tard le jour suivant.

#### **2.2.3 Impression**

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 Code à Barre.

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, et s'il a choisi une Lettre Suivie, le Code à Barre 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 Code à Barre, 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**

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 Période de validité**

La durée de validité des Marques d'affranchissement est limitée à vingt-quatre (24) semaines soit environ six (6) mois. Le Client s'engage à utiliser ses Marques d'affranchissement dans ce délai.

Lors d'un envoi, si la date de validité de la Marque d'affranchissement est périmée, altérée (empêchant sa lecture) ou supprimée, le pli est considéré comme non affranchi et La Poste se réserve le droit de faire payer au destinataire une taxe égale à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute une taxe fixe de traitement.

Un rappel des règles de dépôt des plis et de distribution (taxation du Destinataire) pourra être adressé par e-mail au Client. En cas de récidive ou d'usage abusif, La Poste se réserve le droit d'appliquer les sanctions prévues à l'article 10 « Résiliation - Manquements - Suspensions » des présentes.

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

Toute utilisation de Marques d'affranchissement spécimen pour affranchir un envoi est interdite et constitue un usage abusif et pourra avoir pour conséquence le paiement par le destinataire d'une taxe égale à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute une taxe fixe de traitement.

De même, 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 code à barre, le logo La Poste, la dentelure, le tarif d'affranchissement, la mention postale ou toute autre mention réglementaire) aura été altérée ou supprimée.

Une seule et unique exception est acceptée par La Poste pour les Visuels "Timbres à colorier" dont le Visuel pourra être personnalisée par le Client dans le cadre défini par La Poste.

Le Client s'engage notamment à ce que la personnalisation du Visuel :

- ne soit que du coloriage aux crayons de couleurs ou feutres, que celui-ci ne dépasse pas le cadre du visuel prédéfini par La Poste et qu'il n'y ait aucune altération du datamatrix,
- ne porte pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle, à l'intégrité des emblèmes officiels des Etats,
- n'ait pas un contenu mensonger, trompeur,
- ne comporte pas de numéro de téléphone,
- 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, dentelure, 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.

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 10 « Résiliation - Manquements - Suspensions » des présentes.

#### **2.3.4 Cas particulier d'une augmentation tarifaire**

Dans le cas d'une augmentation tarifaire de la valeur faciale du timbre-poste, et si le Client dispose de Marques d'affranchissement imprimées antérieurement, le Client peut continuer à les utiliser pour l'affranchissement de ses envois à titre exceptionnel jusqu'à la date de fin de validité mentionnée sur ses Marques d'affranchissement.

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

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

L'espace « mes logos et visuels » peut contenir un maximum de 10 Visuels.

Tant qu'il n'a pas atteint ce seuil de 10 visuels, 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://boutiqueducourrier.laposte.fr/montimbrenligne/tarifs> 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 deux (2) jours ouvrés 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 sa demande d'utilisation du Visuel 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.

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 : datamatrix, code 2D, QR code, 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, dentelure, 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'aurait 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 directement sur la carte bleue ayant servi au paiement ou ayant servi à approvisionner le Compte Prépayé.**

#### **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 en Lettre Suivie ou en Lettre Recommandé où la responsabilité de La Poste est engagée dans les conditions définies aux conditions spécifiques de vente de la Lettre Suivie ou de la Lettre Recommandée en vigueur.**

**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. CREATION DE TIMBRE (ID TIMBRE)**

#### **3.1 CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

L'offre « ID Timbre » est valable uniquement pour l'achat de planches ou de livrets de timbres-poste. Une planche comporte 30 timbres-poste et un livret 8 ou 10 timbres-poste. Le Client s'engage à acheter au minimum une planche de 8 timbres-poste.

Les formats de chaque timbre composant l'offre « ID Timbre » sont mentionnés sur le Site.

Le Client est responsable de l'affranchissement de ses envois au bon tarif. Pour ce faire, il lui appartient de sélectionner les critères « poids de l'envoi et destination de l'envoi » correspondant à son envoi. La Poste ne saurait être responsable du mauvais renseignement des champs correspondants.

Une fois ces éléments validés par le Client, le Client choisit le Visuel qu'il souhaite intégrer sur le timbre la couverture et la couleur du support du livret le cas échéant.

Le Client choisit librement le Visuel qu'il souhaite voir figurer sur la planche ou le livret de timbre dans la limite de sa responsabilité définie à l'article 2.4.2 ci-avant.

Le Client met à la disposition de La Poste des Visuels de qualité suffisante pour permettre la conception de timbres-poste personnalisés « ID Timbre ». Les Visuels doivent respecter les spécifications techniques indiquées sur le Site. La différence de qualité entre le Visuel transmis par le Client, et celui imprimé sur les timbres-poste personnalisés « ID Timbre », peut concerner les couleurs, l'aspect ...

Le Client reconnaît que la qualité d'impression numérique des timbres-poste « ID Timbre » repose sur la qualité du Visuel fourni à La Poste. La Poste ne remplacera et ni ne remboursera les timbres dont la qualité serait jugée insatisfaisante par le Client. Il appartient au Client de conserver les fichiers qu'il transmet à La Poste. Le Client reconnaît et accepte que La Poste ne supporte aucune responsabilité au titre de la perte des fichiers et des données transmises par lui à La Poste.

#### **3.2 LIVRAISON – RETOUR – REMBOURSEMENT**

Les dispositions relatives aux modalités de livraison, de retour et de remboursement, prévues à l'article 1 de la Section 2 des présentes CSB sont applicables au SeL ID Timbre.

## **ARTICLE 4. LA LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LA LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE**

### **Article 4.1 : 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 à la Lettre recommandée internationale sont réservés aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée nationale, préparée à l'aide d'une liasse ou d'un imprimé bureautique, 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'une Lettre recommandée mobile 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 vers toute destination à l'international (ce qui signifie toute destination hors celles précitées pour la Lettre recommandée nationale).

Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente<sup>1</sup> 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. Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'envoi par La Poste.

### **Article 4.2 : Caractéristiques de l'offre**

#### **4.2.1 Description du service :**

La Lettre recommandée comprend

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 5.3,
- 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 avec liasse ou imprimé bureautique,
- un service de suivi (à l'exception de la Lettre recommandée internationale au départ des DOM et de la Lettre recommandée nationale à destination de Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française, les terres australes et antarctiques françaises et les secteurs postaux). Le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations<sup>2</sup>, à condition d'utiliser les supports de recommandations correspondants Le suivi de la Lettre recommandée nationale est disponible pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, de Monaco, Saint Martin, Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.),

<sup>1</sup> Disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postal

<sup>2</sup> disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postal.

- une preuve de distribution conservée par la Poste.

Le PARS et la Lettre recommandée mobile comprennent systématiquement un Avis de Réception.

#### **4.2.2 Prise en charge des lettres recommandées :**

La Lettre recommandée nationale est admise pour tout envoi de correspondance ne dépassant pas 3 kilogrammes et comportant une communication écrite sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

La Lettre recommandée mobile et le PARS sont limités aux envois jusqu'à 20g.

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kg sur certaines destinations<sup>2</sup>, respectant les conditions de dimension décrites ci-dessous à l'article 4.

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

#### **4.2.3 Services optionnels 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 préparée avec une liasse ou un imprimé bureautique 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. L'avis de réception est disponible pour les Lettres recommandées à l'aide d'une vignette ou l'application LR mobile pour une adresse expéditeur située en France métropolitaine ou dans les DOM. L'avis de réception inclus dans le PARS ne peut être exécuté que si l'adresse expéditeur se trouve en France Métropolitaine ou dans les DOM.
- Un contre-remboursement, limité à 800 € pour la Lettre recommandée nationale pour la Lettre recommandée nationale préparée à l'aide d'une liasse ou d'un imprimé bureautique.

#### **Article 4.3 : 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<sup>2</sup>.

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

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

#### **Article 4.4 : Conditions d'admission**

##### **4.4.1 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 notamment adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

#### 4.4.2 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
Lettre recommandée internationale	Longueur : 14 Largeur : 9	Longueur : 60 Longueur + Largeur + épaisseur = 90cm.
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
ouleaux	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, vignette en ligne ou automate.

La Lettre recommandée mobile est une enveloppe d'un format DL (110x220mm) sans fenêtre.

Le PARS :

Format déplié : A4 (210 x 297 mm)

Format fermé : A5 (210 x 149 mm)

## **Article 4.5 : Préparation et Conditions de dépôt**

### **4.5.1 Support à utiliser par l'expéditeur**

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 leur cohérence.

<sup>2</sup> Renseignements disponibles soit auprès des points de contact postal qui disposent d'une liste indicative des pays, soit sur le site internet suivant : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

<sup>3</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

<sup>4</sup> 0,34€ TTC/min depuis un poste fixe (du lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 8h30 à 13h)

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.fr](http://www.laposte.fr) ou au 36343).

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 réalisée :

- Sur automate (disponible dans certains points de contact postal). L'expéditeur renseigne alors l'ensemble des indications nécessaires (article 4.4.2) ainsi qu'une adresse e-mail, directement sur l'automate qui lui délivre une étiquette à coller sur son pli.
- en ligne depuis <https://boutique.laposte.fr/4> et de l'imprimer, par ses propres moyens. Ce service est accessible avec un compte La Poste.

La préparation d'une Lettre recommandée mobile se fait via un smartphone. Le client active son enveloppe préimbrée, préalablement achetée, via l'application La Poste téléchargeable sur un smartphone. Il renseigne l'ensemble des indications nécessaires (article 4.4.2) ainsi qu'une adresse e-mail. Pour les clients particuliers, ce service est accessible avec un compte La Poste.

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.

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. Les Lettres recommandées préparées avec une vignette (en ligne ou sur automate) ou via l'application LR mobile 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 4.5.3).

#### **4.5.2 Indications à compléter par l'expéditeur**

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 le site de la Boutique La Poste <https://boutique.laposte.fr/3> (pour la vignette LR ou la LR mobile) 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 3) 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 garanti R1. L'option contre-remboursement le cas échéant.

Pour préparer correctement son envoi à partir d'une vignette Lettre recommandée, le client doit cumulativement :

- Imprimer la vignette soit depuis le site <https://boutique.laposte.fr/3> ou depuis l'automate;
- La découper selon les pointillés le cas échéant;
- 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.

Pour la Lettre recommandée mobile, le client doit renseigner l'adresse du destinataire de manière manuscrite sur l'enveloppe préimbrée lettre recommandée mobile. Puis il doit, s'il ne l'a pas déjà fait, télécharger l'application La Poste depuis son smartphone. Avec l'application, il active son envoi en flashant le code à barre au recto de l'enveloppe commençant par le préfixe 3P et renseigne les coordonnées expéditeur et destinataire selon le déroulé proposé par l'application. Une fois ces informations validées dans l'application La Poste, le pli est prêt à être déposé.

En cas non activation de la lettre recommandée mobile, 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).

Les informations (adresses destinataire et expéditeur) mentionnées sur le pli et sur le bordereau papier ou lors de la saisie en ligne dans 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.

#### **4.5.3 Modalités de dépôt**

Sauf dérogation contractuelle, le dépôt se fait uniquement en point de contact postal ou en établissement courrier. Pour les points de contact postaux, relais postaux ou établissements courrier qui ne sont pas en mesure de traiter sur place les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée 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.

Si la préparation de la Lettre recommandée nationale est faite à l'aide d'une vignette à partir de l'automate (disponible dans certains points de contact postal), d'une vignette en ligne sur le site de la boutique La Poste <https://boutique.laposte.fr/3> ou via une Lettre recommandée mobile, l'expéditeur a le choix entre déposer sa Lettre recommandée dans une boîte dédiée à cet effet ou la déposer au guichet du bureau de poste. 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.

Pour les Lettres recommandées préparée sur automate ou en ligne, ou encore les Lettres recommandées mobiles, 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 mobile, le client active sa lettre en s'identifiant avec son compte client, les preuves de dépôt et d'avis de réception sont également mises à disposition en plus dans l'application mobile. 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.

Si la Lettre recommandée a été achetée en ligne (vignette recommandée en ligne), deux options alternatives de dépôt sont possibles :

- Dépôt en bureau de poste : au guichet ou dans les boîtes de dépôts spécifiques pour les lettres recommandées, disponibles dans certains bureaux de poste.
- Relève en boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur (soumis à conditions détaillées ci-après). La Lettre recommandée sera alors récupérée par La Poste lors de la tournée du facteur.

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

- Etre un particulier ;
- Avoir préparé sa Lettre recommandée à l'aide d'une vignette en ligne ou à l'aide d'une Lettre recommandée mobile ;
- Avoir un compte client La Poste ;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux CGV Courrier-Colis) ;
- Le nom et l'adresse de la relève correspondant aux nom et adresse de l'émetteur. Le nom de l'émetteur doit également être présent sur la Boîte aux lettres ;
- la Boîte aux lettres se situe dans une commune faisant partie du périmètre de disponibilité du service.

Ce service est gratuit. La preuve de dépôt numérique est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur renseignée dans son compte client. 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 et de l'avis de réception par ce dernier.

Pour une demande de relève 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 jour ouvrable suivant si la demande est faite dimanche ou 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 client boutique ou prendre contact avec le Service Clients (3631 4) 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 fera alors ses meilleurs efforts 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 non valide,
- pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,

le client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa vignette depuis son compte client boutique en ligne ou à réaliser une nouvelle préparation de l'envoi et déposer sa Lettre recommandée en bureau de poste.

En cas d'insuffisance d'affranchissement (concernant le poids mais pas le niveau de recommandation), la Lettre pourra faire l'objet d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier- Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre recommandée du Client, la preuve de dépôt numérique de la Lettre recommandée est envoyée le lendemain de l'expédition en boîte aux lettres à l'adresse e-mail renseignée par le client dans son compte boutique.

La date de dépôt figurant sur la preuve de dépôt correspond au jour où le facteur a récupéré la Lettre recommandée dans la boîte aux lettres du Client.

Si le client souhaite modifier cette adresse email, il doit la modifier dans ses informations personnelles directement sur son compte client boutique, 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 relève 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 de l'Expéditeur renseignée sur sa Lettre recommandée ainsi qu'à l'adresse électronique renseignée dans son compte client Boutique. 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 sa relève et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son compte Boutique.

Quel que soit le mode de préparation de la 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.

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)<sup>3</sup> 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.

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

Après dépôt au guichet, le préposé remet à l'expéditeur la preuve de dépôt qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation. Dans le cas d'une LR préparée à l'automate, avec une vignette en ligne ou avec une LR mobile et déposée en boîte dédiée, la preuve de dépôt est envoyée par mail le jour du dépôt et doit aussi être conservée pour toute réclamation.

L'émetteur ayant acheté son affranchissement Lettre recommandée en ligne dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'achat pour déposer sa Lettre Recommandée.

L'utilisation de la vignette ou son remboursement met fin à ce délai.

Passé le délai de 31 (trente et un) jours et en cas de non utilisation, la vignette ne sera pas remboursée. Seul un problème technique du fait de la Poste empêchant l'impression de la vignette peut justifier le remboursement de l'affranchissement, à condition :

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

La Lettre recommandée mobile dispose d'une validité permanente et reste utilisable quelle que soit l'évolution tarifaire du produit.

L'émetteur ayant activé une Lettre recommandée mobile dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'activation pour déposer sa Lettre recommandée mobile.

Passé ce délai, la Lettre recommandée mobile ne sera plus prise en charge par La Poste et ne sera pas remboursée. Si le pli est déposé par l'expéditeur, il sera traité comme une Lettre ordinaire.

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

#### **4.5.4 Formalités douanières**

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<sup>2</sup>.

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

<sup>4</sup> 3631 : service gratuit + prix d'appel. Numéro gratuit du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.

## **Article 4.6 : Tarifs**

### **4.6.1 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), au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Le prix acquitté par le client qui achète une Lettre recommandée mobile ou un PARS inclut l'affranchissement Lettre recommandée Nationale 20g niveau R1 l'avis de réception et l'enveloppe.

Les tarifs sont disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>. Une tarification spécifique est prévue pour les lettres recommandées multidestinatoires.

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 <https://boutique.laposte.fr/>), par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place.

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

### **4.6.2 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 multidestinatoires, le tarif de cette offre comprend le recueil de l'ensemble des signatures.

## **Article 4.7 : Conditions de distribution et délais**

### **4.7.1 Délais de distribution**

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des lettres recommandées nationales est de 2 jours ouvrables et de 4 jours ouvrables pour les lettres recommandées Internationales vers l'Union Européenne, 7 jours vers le reste du monde). Ces délais ne font l'objet d'aucun engagement contractuel.

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...).

### **4.7.2 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.

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

Une Lettre recommandée nationale peut être adressée à deux ou trois 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, un avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres des destinataires et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

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

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

Si la Lettre recommandée nationale n'est pas distribuable ou si toutes les signatures n'ont pu être recueillies, la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur.

Le défaut d'acquittement de l'option multidestinataire s'interprète comme la volonté d'adresser le courrier à l'un ou l'autre des destinataires. Par exemple, une lettre recommandée adressée à Monsieur et Madame X sans paiement de l'option multidestinataire pourra être remise indifféremment à l'un ou l'autre.

#### **4.7.4 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 document utile pour la distribution d'une Lettre recommandée internationale conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer, sur support papier ou numérique (cf. art 4.7.5), ou accepter dans les conditions du pays de destination, la preuve de distribution étant conservée par La Poste pendant un an pour un envoi national et par l'office postal de destination dans le délai applicable pour ses recommandés nationaux pour un envoi international;
- 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 deux (2) 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 de la Lettre recommandée mobile, qui dispose d'un avis de réception numérique envoyé par mail et mis à disposition dans l'application mobile du client lorsque celui-ci possède un compte La Poste (obligatoire pour les expéditeurs particuliers). 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 mobile, 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.

#### **4.7.5 Spécificités des Supports Numériques (Lettre recommandée nationale)**

Lorsque l'agent de La Poste est équipé d'un terminal numérique, le destinataire ou son mandataire signe la preuve de distribution, sous format numérique, sur le terminal de l'agent.

En cas de remise d'un pli unique, la signature est apposée sous le numéro de pli concerné. Une fenêtre apparaît sur l'écran, permettant au Client d'accéder aux conditions de conservation et d'utilisation de ses données.

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

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

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

#### Article 4.8 : Tableau récapitulatif

	Lettre recommandée avec liasse ou imprimé	Lettre recommandée avec vignette (en ligne ou automate)	Lettre recommandée mobile	PARS
Zone de validité	A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélémy 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.
Poids max	3 kg	3 kg	20 kg	20 kg
Niveau de recommandation	R1/R2/R3	R1	R1	R1
Avis de réception	En option	En option	Inclus	Inclus
Dépôt	Au guichet	Dépôt express en bureau en boîte dédiée ou au guichet	Dépôt express en bureau en boîte dédiée ou au guichet	Au guichet
Format Preuve	Papier	Numérique	Numérique	Papier

dépôt				
Format AR	Papier	Papier	Numérique	Papier

## Article 4.9 : Service de suivi

### 4.9.1 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 : Pour les particuliers, composer le 3631<sup>4</sup>
- Sur Internet : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 62080<sup>6</sup>
- Sur l'application dédiée pour la LR mobile.

Les informations de suivi sont consultables soixante jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>4</sup>.

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.**

### 4.9.2 Lettre recommandée internationale

Ce service permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement des envois déposés en France métropolitaine. Il permet de suivre l'acheminement du pli, du dépôt à la distribution pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> et en bureaux de Poste. Cette liste est susceptible d'évoluer. Pour les autres destinations, le suivi des plis s'arrête à la frontière (départ du centre de traitement du courrier international en France)

Pour obtenir les informations sur le suivi, l'expéditeur peut appeler le 3631<sup>5</sup> pour les particuliers ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>.

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>5</sup> pour les particuliers.

5 0,35 € TTC = prix d'un SMS.

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

## **Article 4.10 : Responsabilité de La Poste**

### **4.10.1 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.**

### **4.10.2 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 de la LR mobile, 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.**

### **4.10.3 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 4.11 : 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 envois en France métropolitaine 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<sup>6</sup>, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.**

## **Article 4.12 : 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 COM<sup>6</sup>, 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)<sup>3</sup>, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3631<sup>5</sup> pour les particuliers par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE ou auprès d'un point de contact postal.

## **Article 4.13 : Recours**

### 4.13.1 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 4.11 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.

### 4.13.2 Saisine du Médiateur du Groupe La Poste

Si la réponse 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 :

La saisine peut être effectuée :

- Soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faireappel-au-mediateur/demarche-en-lignesaisine-accéder-au-service>
- Soit par courrier à l'adresse suivante :  
GROUPE LA POSTE  
Mediation du Groupe  
CP F407  
9, 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 5. LA LETTRE EN LIGNE – LEL**

Le SeL de la LEL 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.

### **5.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service est accessible depuis l'étranger ou des DOM-COM. Toutefois, les envois sont matérialisés et déposés en France métropolitaine et peuvent être envoyés à destination du territoire français comme de l'international.

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

#### **5.1.1 Dépôt/saisie du Document**

Le Client se connecte au Site et accède au SeL de la LEL. Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Editeur de texte

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.

#### **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. Ces options sont modifiables à tout moment par La Poste.

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

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

#### **5.1.4 Récapitulatif de la commande**

La Poste convertit le Document en un Fichier d'édition au format unique PDF.

Le Client visualise son courrier en format PDF et le valide en cochant la case « Je confirme que le document qui sera imprimé par La Poste est conforme au courrier que je désire envoyer ». A défaut, le processus d'envoi est interrompu et le Client ne peut accéder à l'étape suivante.

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.

#### **5.1.5 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 Client l'a demandé : une feuille porte-adresse est insérée dans l'enveloppe, elle porte l'adresse du destinataire (ainsi qu'une mention indiquant que le document est une Lettre en Ligne).

Si le dépôt en ligne a lieu avant 19h00 (heure du serveur de La Poste France métropolitaine) hors Dimanche et Jours Fériés, la Lettre en Ligne est rematérialisée et datée le jour même ; dans le cas contraire, la Lettre en Ligne est rematérialisée et datée le jour ouvré suivant. Le Client est informé de la date apposée sur l'enveloppe par e-mail.

#### **5.1.6 Distribution**

La Lettre en Ligne est acheminée par le réseau de distribution postal et remise en boîte aux lettres du destinataire. Dans l'hypothèse où la Lettre en Ligne ne pourrait être distribuée à son Destinataire, le Client en sera informé dans son Compte.

## **5.2 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 du SeL Lettre en Ligne. 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 Lettre en Ligne par le Destinataire.

La Poste s'engage à rematérialiser et acheminer la Lettre en Ligne, conformément aux termes des Conditions Spécifiques de la Boutique. Les engagements pris par La Poste dans les présentes ne sont conséquents 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 Lettre en Ligne imputable à La Poste, cette dernière rembourse la somme correspondant au prix payé par le Client pour l'envoi de la Lettre en Ligne 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 Lettre en Ligne à indemniser.

En cas d'envoi à plusieurs destinataires, le remboursement sera effectué au Client en fonction du nombre de destinataire impacté et non pas pour la globalité de la prestation commandée.

## **ARTICLE 6. LA LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE EN LIGNE PAR VOIE NUMERIQUE – LReLN**

La LReLN peut être distribuée soit par le facteur soit par voie numérique (au format électronique). La LReLN présente les mêmes garanties que son équivalent papier.

### **6.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le SeL de la LReLN a pour but de gérer le cycle de vie d'une LReLN. Ce service assure :

- l'établissement de la LReLN ;
- l'envoi, de la LReLN ;
- le choix du mode de distribution de la LReLN (soit par le facteur, soit au format électronique) ;
- la réception de la LReLN par le Destinataire ;
- la consultation et l'archivage des LReLN.

#### **6.1.1 Dépôt du document par le client**

Le Client se connecte au Site et accède au SeL de la LReLN. Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Editeur de texte ou d'utiliser des modèles de lettres.

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

#### **6.1.2 Choix des options**

La Poste propose au Client expéditeur d'appliquer différentes options à son Document. Ces options sont par exemple relatives au moyen de distribution, d'envoi et ou d'impression de sa LReLN. Ces options sont à tout moment modifiables par La Poste.

#### **6.1.3 Saisie de l'adresse du/des destinataire(s)**

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

Le Client expéditeur peut également saisir une référence, en texte libre de 38 caractères au maximum, lui facilitant le suivi de ses LReLN.

Afin qu'une LReLN par voie numérique soit acheminée par La Poste au Destinataire choisi par le Client, le Destinataire du Document doit disposer d'une IDN. L'IDN permet à la Poste de vérifier l'identité du Destinataire du Document.

#### **6.1.4 Création, vérification et validation du document avant impression (pour une LReLN distribuée par le facteur)**

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

Le SeL de la LReLN 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 LReLN vérifie l'intégrité du Fichier d'édition envoyé par le Client, l'horodate (apposition d'une Contremarque de temps) et le sécurise en le chiffrant, par un procédé permettant de garantir l'intégrité de son contenu et de son auteur avant toute transmission au Destinataire. Le SeL de la LReLN ne connaît en aucune façon le contenu des Documents qui lui sont transmis par le Client expéditeur.

Le SeL de la LReLN établit une Preuve électronique de dépôt au terme de la procédure de vérification du Fichier d'édition.

Le SeL de la LReLN s'engage à permettre au Client expéditeur la consultation du Document transmis au Destinataire. Le service de LReLN convertit l'ensemble du/des Document(s) en un Fichier d'édition unique au format PDF. Le Client expéditeur s'engage à télécharger le Fichier d'édition, à en prendre connaissance, à le visualiser dans son intégralité et à vérifier que ledit Fichier correspond au(x) Document(s) qu'il entend envoyer au(x) Destinataire(s). Le Client expéditeur valide ensuite le Fichier d'édition. A défaut de validation, le processus d'envoi est interrompu et le Client expéditeur revient aux étapes précédentes.

Le Fichier d'édition constitue la preuve originale du contenu de l'envoi et engage le Client expéditeur. Le Fichier d'édition est conservé trois (3) ans à compter de la mise à disposition de la Preuve Electronique de Dépôt. 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.

#### **6.1.5 Envoi et paiement en ligne**

Le Client expéditeur valide son choix. Il effectue ensuite le paiement en ligne, par carte bancaire ou via son Compte prépayé. Si le paiement n'est pas effectué, la procédure d'envoi de la LReLN est annulée et le(s) Document(s) et la Preuve Electronique de dépôt sont détruits.

- Etablissement 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 assujéti 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 CGB sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant.

- Etablissement 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 CGB sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant

#### **6.1.6 Suivi et Réception d'une LReLN**

Le SeL de la LReLN permet au Client expéditeur de suivre ses envois de la LReLN via une interface mise à disposition sur son Compte.

- La réception de la LReLN distribuée par voie numérique

Le Destinataire reçoit une notification par mail l'informant qu'une LReLN distribuée par voie numérique lui a été présentée. Il dispose alors d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter du lendemain du jour de la notification pour accepter ou refuser la LReLN. Passé ce délai, la LReLN distribuée par voie numérique sera réputée non réclamée par le Destinataire.

Le SeL de LReLN émet une Preuve de distribution électronique qui atteste de la bonne réception ou du refus de la LReLN par le Destinataire. Cette Preuve de distribution est conservée par La Poste pendant un (1) an.

Lorsque le Client l'a demandé, il reçoit un courrier électronique lui indiquant que le Destinataire a accepté le LReLN et que l'avis de réception est disponible sur le Compte du Client. Le Client a la possibilité de télécharger l'Avis de Réception. Cet Avis de Réception respecte les exigences légales.

Le SeL de la LReLN s'engage à archiver pendant trois (3) ans l'Avis de réception correspondant à l'échange d'une LReLN distribuée au format électronique dans le Compte du Client expéditeur.

A défaut de manifestation du Destinataire d'un envoi d'une LReLN distribuée par voie numérique et ce dans l'hypothèse où le Client expéditeur a souhaité maintenir un tel envoi alors que son IDN n'a pas été garantie par La Poste, le Client expéditeur ne peut engager la responsabilité de La Poste au titre du Service de LReLN. La Poste conseille dans cette hypothèse d'utiliser une nouvelle LReLN distribuée par le facteur.

- La réception de la LReLN distribuée par un facteur

Le Fichier d'édition est imprimé, en noir et blanc ou en couleur, recto simple ou recto verso selon les choix pris par le Client expéditeur, et mis sous pli avec la liasse de recommandation.

Le SeL de la LReLN ne garantit aucunement que les nuances de gris, de noir ou de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par le Client expéditeur sur Le Site. Une feuille porte-adresse est insérée dans l'enveloppe. Selon le nombre de feuilles constituant la LReLN, l'enveloppe à fenêtre utilisée est au format DL (1/3 A4) ou C4 (A4) à partir de 5 pages.

Si le Client expéditeur choisi le mode "récupérer le Fichier d'édition avant son expédition", la LReLN n'est pas expédiée. Le Fichier d'édition imprimé sera alors retourné à l'adresse du Client expéditeur.

La LReLN est acheminée par le facteur à son Destinataire ou son mandataire. La preuve de distribution et, le cas échéant, l'Avis de réception sont signés par le Destinataire. L'Avis de réception est retourné au Client expéditeur par le réseau de distribution postal.

Le processus suivi par le Document matérialisé répond aux règles générales de La Poste pour les envois recommandés traditionnels. Les dispositions susvisées ne s'appliquent pas lorsque le Client expéditeur a choisi le mode "récupérer le Fichier d'édition avant son expédition".

## **6.2 RESPONSABILITE**

**Le SeL de la LReLN n'est pas partie et n'est pas responsable du contenu ou de la validité des LReLN échangées entre le Client expéditeur et le Destinataire.**

**La Poste décline toute responsabilité quant au contenu et à la valeur juridique attendue des LReLN envoyées ou reçues sur le Compte ainsi que de leur appréciation par une quelconque administration ou juridiction. Par conséquent, le Client qui appose une signature électronique pour signer des Documents envoyés par le biais du SeL de la LReLN le fait sous sa seule responsabilité, étant précisé que ladite signature ne sera pas retranscrite par le SeL de la LReLN distribuée par le facteur.**

**Les données nécessaires à la composition de la LReLN 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 LReLN.**

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

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

Le SeL de la LReLN assure la traçabilité de tous les échanges et de toutes les étapes des phases d'Inscription. A cet effet, le service de la LReLN 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 LReLN s'engage à délivrer des Contremarques de temps fiables conformément aux dispositions prévues dans le décret en Conseil d'Etat pris en application de l'article 1369-8 du Code civil et son Arrêté d'application.

Le SeL de la LReLN 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.

## **ARTICLE 7. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER**

### **7.1. 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.

### **7.1.1 Utilisation et mis en oeuvre 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. Le Client, souscripteur de l'AM peut désigner les membres de son foyer qu'il souhaite faire bénéficier du SeL. A tout moment cette option peut être exercée et les membres de sa famille modifiés.

La souscription est accessible en ligne sur le Site via le formulaire de souscription. Il appartient au Client de le compléter et de mentionner si nécessaire les personnes concernées par l'AM puis de valider le formulaire de souscription.

Une fois le paiement validé, la commande est confirmée et La Poste adresse un code d'activation au Client, à son domicile par courrier physique. A réception du courrier, le Client saisit le code pour valider son Abonnement Mobilité. La saisie du code est accessible depuis son Compte, rubrique « Mes commandes et factures ».

Tant que le code d'activation n'est pas saisi, l'Abonnement Mobilité n'est pas activé et le Client ne peut en bénéficier.

Le délai de mise en oeuvre du contrat souscrit au sein de l'Abonnement Mobilité est celui du service souscrit par le Client, à savoir de deux à cinq jours ouvrables à compter de la souscription du contrat qu'il s'agisse du SeL de Garde du Courrier ou de la Réexpédition temporaire.

### **7.1.2 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 prorogée d'un an.

## **7.2 LA REEXPEDITION**

### **7.2.1 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.

### **7.2.2 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 le cas échéant qu'il est en droit de procéder à la souscription du service de Réexpédition pour le compte d'autrui (majeur sous tutelle, enfants en cas de divorce ou personne décédée).

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

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

##### **c) Le paiement**

Le Client choisit son mode de paiement (CB, Visa, Mastercard) 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) La saisie du code d'activation**

Le Client reçoit un code d'activation du contrat à son ancienne adresse dès le lendemain de la souscription s'il a souscrit le contrat avant 18h30 et dans le cas contraire, dans un délai de quarante-huit (48) heures. 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. Le contrat est alors activé, et prendra effet à compter de la date d'effet indiquée par le Client dans le formulaire de souscription ou, à défaut, le lendemain de la saisie du code.

Si le code n'a pas été saisi dans les deux (2) jours suivants sa réception par le Client, une

relance est adressée au Client tous les deux (2) jours par email, dans la limite de cinq (5) fois.

Au-delà de la cinquième relance, le Client est invité à se présenter au bureau de Poste de son choix pour activer son contrat de Réexpédition. Le Client doit alors être muni des pièces d'identité de l'ensemble des personnes majeures désignées sur le contrat. La Réexpédition est mise en oeuvre soit à la date communiquée par le Client ou, à défaut, le lendemain 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.

## 7.2.3 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.

Dans le cas d'une Réexpédition temporaire, les correspondances portant la mention « ne pas faire suivre » sont réexpédiées vers l'adresse temporaire sous réserve de la volonté de l'expéditeur. Dans le cas d'une Réexpédition définitive, elles sont renvoyées à l'expéditeur.

#### **7.2.4 Délais de mise en oeuvre et durée du service de Réexpédition**

Un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la saisie du formulaire est nécessaire à la mise en oeuvre du SeL en cas de paiement par carte bancaire, et un délai de dix (10) jours minimum en cas d'utilisation d'un autre mode de paiement.

**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 carte postale et par courriel.

Le renouvellement du contrat de 24 mois se fait par souscription d'un nouveau contrat.

**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.

**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.

#### **7.2.5 Acheminement du courrier**

Le courrier est réexpédié chaque jour, au fil des courriers reçus.

Les courriers réexpédiés sont acheminés en catégorie Lettre Prioritaire, y compris les Ecoplis et le courrier publicitaire.

Les envois réexpédiés à l'étranger sont acheminés en service prioritaire. La garantie de délai d'acheminement n'est pas applicable en cas de réexpédition d'un objet à délai garanti (ex. :

Colissimo).

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 exploitée 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.

Dans le cas de la garde du courrier, 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.

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.

### **7.3 LA GARDE DU COURRIER**

Le service de Garde du courrier permet de faire garder l'intégralité du courrier du Client par le facteur pendant son absence. Les conditions de souscription à ce service sont définies dans les présentes CBS et notamment à l'article Réexpédition (6.2.2).

Pendant la durée du SeL, le courrier peut être retiré par le Client auprès de son centre de distribution. Le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours. A l'expiration de ce délai, il est retourné à l'expéditeur.

La garantie de délai d'acheminement n'est pas applicable en cas de garde d'un objet à délai garanti.

A l'expiration du SeL, le courrier gardé est distribué à l'adresse postale initiale du Client.

#### **7.3.1 Les objets**

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.

Lesdits 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.

### **7.3.2 Durée et date d'effet du service**

La durée du SeL de Garde du courrier peut couvrir un 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. Toute nouvelle souscription ne peut se faire qu'après la distribution des correspondances concernées par le SeL de Garde du courrier précédent.

Le délai minimum nécessaire à la mise en oeuvre du SeL de Garde du courrier est de deux (2) jours ouvrables (maximum cinq (5) jours ouvrables) à compter de la commande du SeL sur le Site.

### **7.3.3 Acheminement du courrier et restrictions**

Avant l'échéance, le courrier peut être retiré par le Client auprès de son centre de distribution. Le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours. A l'expiration de ce délai, il est retourné à l'expéditeur. La garantie de délai d'acheminement n'est pas applicable en cas de garde d'un objet à délai garanti.

A l'expiration du service, le courrier gardé est distribué à l'adresse postale initiale du Client.

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.

## **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.

Pour le SeL ID Timbre, les délais de livraison correspondent au délai de traitement, de fabrication et d'acheminement de la commande (sous réserve que le(s) Visuel(s) respectent les dispositions de l'article 4.2 du chapitre 2 des présentes CSB).

## **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 sur-mesure, telles que coins datés, n° de machine, etc ..., ne peuvent être prises en considération.

## **CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO**

### **SECTION 1. SERVICE COLISSIMO FRANCE COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR**

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

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 commercialisé via BOUTIQUE.LAPOSTE.FR 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 à lettres

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

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

**1.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentées 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, par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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,
- le cas échéant, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>.

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 à 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 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 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 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** 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 prix.

**1.1.6 Option.** Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier- Colis de La Poste en précise les conditions.

## **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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et
  - 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

- ◆ Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.
- ◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

### **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
- ◆ Bordereau d'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 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, et ceux dont le bordereau d'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 Colissimo<sup>(3)</sup>. 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<sup>(3)</sup>.

## **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.

**1.4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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 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 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 (cela 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 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques)** ; 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.**

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOITE A LETTRES**

Pour bénéficier de ce service un colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

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

**2.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2.2 des 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, par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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,

- le cas échéant, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat. Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup> 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 à lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte à lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte à 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 à lettres.

### **2.1.3** Distribution du colis

Le colis est distribué en boîte à 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 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 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 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve du respect de l'heure de dépôt du colis en boîte à lettres et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande du bordereau d'affranchissement.

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de 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.

**2.1.6** Option. Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier- Colis de La Poste en précise les conditions.

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

Pour être admis, le colis doit :

- porter le bordereau d'affranchissement commandé sur le site boutique.laposte.fr pour lequel un dépôt du colis en boîte à lettres a été choisi.
- être déposé dans la boîte à lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé, permettant à La Poste de l'emporter.

A défaut d'être placé dans la boîte à 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 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 : celles de la boîte à lettres et au maximum L+l+h=150cm avec L=100cm

#### **Présentation des envois**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés. 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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et
  - 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

- ◆ Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.
- ◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé :
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

**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 : celles de la boîte à lettres et au maximum  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  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

◆ Bordereau d'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 les dimensions sont supérieures à celles de la boîte à lettres et  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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, et ceux dont le bordereau d'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 du bordereau d'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](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. 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](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

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.

**2.4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 à lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte à 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 Boutique La Poste(2) par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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 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 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 (cela 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 2.2.2 des Présentes Conditions spécifiques)** ; sauf en cas d'absence du et/ou des colis dans la boîte à 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.**

## **SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France avec distribution contre signature. 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 France avec distribution contre signature commercialisé via BOUTIQUE.LAPOSTE.FR 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 à lettres

### **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**

**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<sup>(4)</sup>,
- le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :

- la recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(4)</sup>
- le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(4)</sup>

par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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, et le cas échéant,

- en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir<sup>(5)</sup>.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>.

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** 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 à 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 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 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** 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 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 bordereau d'affranchissement est réservé à un envoi Colissimo France avec distribution contre signature. . L'expéditeur peut en outre choisir le service optionnel suivant :

- Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

## **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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et

- 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

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

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

### **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  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$

◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

◆ Colis comportant un débord

◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier

◆ Bordereau d'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 ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment : les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés, les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel, les colis dont le bordereau d'affranchissement est mal imprimé, et ceux dont le bordereau d'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](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. 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](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

### **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 ou autres 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.

**1.4.2.** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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 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 (, 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 (, 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 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 :

- **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.**

**-avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit, par tranches de 100€, 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 ne pourra excéder 23€/kg.

- Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg.

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.**

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

Pour bénéficier de ce service un colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1 CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

**2.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2.2 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<sup>(4)</sup>,

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

- la recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(4)</sup>
- le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(4)</sup>

par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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, et le cas échéant,

- en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir <sup>(5)</sup>.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>.

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 à lettres pour expédition.** Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte à lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte à 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 à lettres.

**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 à 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 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge** sous réserve du respect de l'heure de dépôt du colis en boîte à lettres et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande du bordereau d'affranchissement.

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de 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 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.

### **2.1.6 Options**

Le présent bordereau d'affranchissement est réservé à un envoi Colissimo rance avec distribution contre signature. L'Expéditeur peut en outre choisir le service optionnel suivant :

- Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier- Colis de La Poste en précise les conditions.

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

Pour être admis, le colis doit :

- porter le bordereau d'affranchissement commandé sur le site boutique.laposte.fr pour lequel un dépôt du colis en boîte à lettres a été choisi.

- être déposé dans la boîte à lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé, permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte à 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 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 : celles de la boîte à lettres et au maximum  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

#### **Présentation des envois**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés. 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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et

- 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et codé à barres) du bordereau d'affranchissement**

◆ renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

### **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 : celles de la boîte à lettres et au maximum  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$

◆ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement les dimensions de la boîte à lettres et 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

◆ Bordereau d'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 les dimensions sont supérieures à celles de la boîte à lettres et  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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, et ceux dont le bordereau d'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 à 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 du bordereau d'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<sup>(3)</sup>. 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<sup>(3)</sup>.

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 ou autres 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.

**2.4.2.** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 à lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte à 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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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 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 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 :

- **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.**

**-avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit, par tranches de 100€, 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 ne pourra excéder 23€/kg.

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 à 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.

(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.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).

(3) [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).

(4) Au tarif en vigueur le jour du dépôt.

(5) Au tarif en vigueur au jour de l'achat

## **SECTION 3. SERVICE COLISSIMO OUTRE MER COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outre-mer. 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.

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**

**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<sup>(4)</sup>, par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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,
- le cas échéant, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir<sup>(5)</sup>.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>.

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 à 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 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 Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### 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** 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.

**1.5** 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. Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier- Colis de La Poste en précise les conditions.

## **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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et

- 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

## **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
- ◆ Bordereau d'affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment : les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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, et ceux dont le bordereau d'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 de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. 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 de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

### **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.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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. Dans tous les cas, l'expéditeur doit joindre :

- trois exemplaires de la déclaration en douane CN23, imprimés avec le bordereau d'affranchissement. Il aura au préalable décrit de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon. Le 4ème exemplaire doit être conservé ;
- une facture commerciale ou pro forma en double exemplaire, selon la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

**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 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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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. 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 (cela 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 dispositions spécifiques)**, 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.

**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.**

## **SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE COMMERCIALISE VIA BOUTIQUE.LAPOSTE.FR**

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

### ARTICLE 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

**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<sup>(4)</sup>,

et

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

- la recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(4)</sup>
- le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(4)</sup> par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site boutique.laposte.fr et 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,

Et le cas échéant,

- en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir<sup>(5)</sup>.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>

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 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 à 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.

### 1.3 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 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** 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.

**1.5** 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.

## 1.6 Options

Le présent bordereau d'affranchissement est réservé à un envoi Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature. L'expéditeur peut en outre choisir le service optionnel suivant :

Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

## 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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et
  - 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement)

**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

◆ Bordereau d'affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

**2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment : les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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, et ceux dont le bordereau d'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 de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. 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 de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

### **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 ou autres 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.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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** Dans tous les cas, l'expéditeur doit joindre :

- trois exemplaires de la déclaration en douane CN23, imprimés avec le bordereau d'affranchissement. Il aura au préalable décrit de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon. Le 4ème exemplaire doit être conservé ;

- une facture commerciale ou pro forma en double exemplaire, selon la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

**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. RÉCLAMATION**

**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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste – CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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, 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.**

**-avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit, par tranches de 100€, 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 ne pourra excéder 23€/kg.

- Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg.

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.

**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.**

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 commercialisé via BOUTIQUE.LAPOSTE.FR 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 à lettres

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

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

**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<sup>(4)</sup> et le cas échéant, le prix des options :
- le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem<sup>(4)</sup>,
- en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir<sup>(5)</sup>

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique La Poste<sup>(2)</sup>

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt. 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.

**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 à 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 qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur bordereau d'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<sup>(6)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(6)</sup>. 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 Colissimo<sup>(3)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétion 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(6).

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** 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 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 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.

Le Client peut aussi se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

## **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). Certains pays peuvent appliquer des limites de poids inférieures<sup>(6)</sup>.

#### **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

Certains pays peuvent appliquer des limites des dimensions plus restrictives (2).

#### **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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et

- 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement). Certains pays de destinations peuvent préciser les règles d'adressage<sup>(6)</sup>

### **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  $\geq 5\text{cm}$  ;  $34\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$

◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

◆ Colis comportant un débord

◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier

◆ Bordereau d'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 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, et ceux dont le bordereau d'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 <sup>(6)</sup>.

## **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)<sup>(3)</sup>.

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<sup>(6)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

## **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.

**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<sup>(6)</sup>. 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 applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 saura 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** Trois exemplaires de la déclaration en douane CN23, imprimés avec le bordereau d'affranchissement, doivent être joints pour tous les envois, hormis ceux à destination d'un pays de l'Union Européenne au départ de France métropolitaine ou de Monaco. Toutefois, les envois à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne sont considérés comme territoires d'exportation et doivent contenir une déclaration en douane CN 23. Les envois à destination des secteurs postaux doivent contenir une déclaration en douane CN23. Le 4ème exemplaire doit être conservé. Le contenu de l'envoi et sa valeur, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon, doivent être décrits de manière exacte et complète. En fonction de la valeur du contenu et de la destination de l'envoi, des formulaires spécifiques peuvent être nécessaires<sup>(6)</sup>. Dans tous les cas, l'expéditeur doit également joindre, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma en fonction de la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

**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. RECLAMATION**

**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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 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 du Groupe La Poste - CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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<sup>(7)</sup> jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port ;** sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou tout autre élément non imputable à La Poste.

**L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'indemnisation Ad Valorem proposée en option, peut être d'une valeur 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), 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.**

## **ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOITE A LETTRES**

Pour bénéficier de ce service un colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

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

**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, et le cas échéant, le prix des options:

- le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem, au tarif en vigueur au jour du dépôt

- en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste uniquement en point de contact postal, le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Boutique Poste<sup>(2)</sup>

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt. 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.

**2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte à lettres pour expédition.** Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte à lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte à 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 à lettres.

**2.1.3 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 à

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 qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur le bordereau d'affranchissement le colis sera retourné à son expéditeur.

**2.1.4** Service admis pour les envois au départ de France métropolitaine (y compris Corse) à destination des pays de l'Union Européenne <sup>(6)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(6)</sup>. 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<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve du respect de l'heure de dépôt du colis en boîte à lettres et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande du bordereau d'affranchissement.

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<sup>(6)</sup>.

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.

**2.1.5** 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 montant de l'affranchissement.

**2.1.6** Options. Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant 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.

Le Client peut aussi se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

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

Pour être admis, le colis doit :

- porter le bordereau d'affranchissement commandé sur le site boutique.laposte.fr pour lequel un dépôt du colis en boîte à lettres a été choisi.
- être déposé dans la boîte à lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » du bordereau d'affranchissement commandé, permettant à La Poste de l'emporter,

A défaut d'être placé dans la boîte à 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 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 du 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). Certains pays peuvent appliquer des limites de poids inférieures<sup>(6)</sup>.

#### **Dimensions**

◆ Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)◆  
Dimensions maximales : celles de la boîte à lettres et au maximum  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

Certains pays peuvent appliquer des dimensions plus restrictives (2).

#### **Présentation des envois**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés. 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 le bordereau d'affranchissement collé à plat sur la face opposée, et
  - 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 au bordereau d'affranchissement d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) du bordereau d'affranchissement**

◆ Le bordereau d'affranchissement doit être collé:

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

- sur une surface plane

◆ Le bordereau d'affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement). Certains pays de destinations peuvent préciser les règles d'adressage<sup>(6)</sup>

**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 : celles de la boîte à lettres et au maximum  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$

◆ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement les dimensions de la boîte à lettres et impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ;

diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $34\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$

◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

◆ Colis comportant un débord

◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier

◆ Bordereau d'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 les dimensions sont supérieures à celles de la boîte à lettres et  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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, et ceux dont le bordereau d'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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte à 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 du bordereau d'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](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

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<sup>(6)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

### **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.

**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<sup>(6)</sup>. 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 applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. 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 à lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte à 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. 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 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 Boutique La Poste<sup>(2)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (numéro non surtaxé), 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 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 du Groupe La Poste - CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, 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<sup>(7)</sup> 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 à 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 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), 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.

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

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

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

(4) Au tarif en vigueur le jour du dépôt.

(5) Au tarif en vigueur au jour de l'achat

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

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

## ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention du Service Client Internet - La Boutique - 99 999 La Poste Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien\* / prestation de service\* ci-dessous : (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement)

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature :

Date :

(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile