

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

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

**Le fait pour le client de confier une Lettre Service Plus à La Poste vaut acceptation sans réserve, des conditions générales de vente précitées et des présentes conditions spécifiques de vente.**

**La Poste pourra refuser de prendre en charge une Lettre Services Plus si l'envoi ne respecte pas les présentes conditions spécifiques de vente et les conditions générales de vente des prestations «Courrier-Colis» de la Poste.**

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

« **Marque de suivi** » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permet le suivi.

« **Reçu** » : terme désignant la preuve d'achat du produit reçu par le client et délivré par La Poste. Dans le cas des vignettes automatiques ou vente au guichet, ce Reçu fait également office de Souche comprenant l'indication du numéro de suivi de l'envoi.

« **Souche** » : support restant en possession de l'expéditeur après envoi du pli affranchi portant le numéro de suivi.

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

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

Marque d'affranchissement Montimbrenligne (MTEL) Lettre Services Plus : les conditions d'achat et d'utilisation de la marque d'affranchissement MTEL Lettre Services Plus sont précisées dans les conditions spécifiques de vente applicables aux services de la Boutique du Courrier de La Poste disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>1</sup>, que le client devra accepter en ligne.

### **2.1 Description du service**

La Lettre Services Plus permet à un client d'associer à un envoi, dont le contenu et le format sont conformes aux dispositions définies aux présentes :

- Un service de suivi permettant de connaître les principales étapes d'acheminement et de distribution
- Un service de notification par sms ou par mail de l'expéditeur pour le suivi de la prise en charge et/ou de la distribution du courrier
- Un service de notification par mail du destinataire pour le suivi de la prise en charge
- Une possibilité d'expédier l'envoi via la boîte aux lettres de l'expéditeur dans les conditions définies à l'article 7
- Le versement d'une compensation financière forfaitaire, sur demande du client, en cas de distribution du pli dans un délai excessif, dans les conditions définies à l'article 8.2.2

Cet envoi ne comporte pas de preuve de dépôt, de remise contre signature, d'assurance, d'avis de réception ou de contre remboursement.

Les services de notifications de suivi et de dépôt en boîte aux lettres personnelle ne sont utilisables que pour les clients disposant d'un compte client sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr). Ils doivent être activés sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) préalablement à l'envoi du pli, quelle que soit la modalité d'affranchissement utilisée.

---

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

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

Lorsque la Lettre Service Plus est utilisée sous forme de vignette (automates et guichet) ou MTEL, ces services ne peuvent être activés que pendant 14 mois à compter de la date de leur achat.

## **2.2 Contenu**

Cette offre est destinée à l'envoi de documents ou de petites marchandises.

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

## **2.3 Format et poids des produits de la Lettre Services Plus**

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

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

Le poids maximum pour chaque envoi est de 2 kg.

## **2.4 Zone géographique d'utilisation des produits de la gamme Lettre Services Plus**

La Lettre Services Plus est disponible dans les zones géographiques suivantes :

- A l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
- Depuis les destinations ci-dessus et vers Monaco, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, la Nouvelle-Calédonie et les Terres australes et antarctiques françaises

## **ARTICLE 3 – PRIX**

Le tarif applicable à la Lettre Services Plus est celui en vigueur au jour de la prise en charge du pli, calculé en fonction du poids de l'envoi.

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

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

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

Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge du pli.

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

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

Le client reconnaît que le manquement à l'une de ces obligations pourra entraîner le refus du pli ; ou si le pli est

---

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

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

acheminé, entacher le bon fonctionnement du service et, éventuellement, entraîner la facturation d'un supplément de prix au destinataire s'il accepte le pli ou à l'expéditeur en cas de retour du pli - suivant les tarifs disponibles sur [laposte.fr](http://laposte.fr).

## **ARTICLE 6 – ACCES A L'OFFRE**

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

Le client peut sélectionner directement sur l'automate l'offre Lettre Services Plus. Il sélectionne ensuite la destination de son envoi et paie le montant d'affranchissement.

L'automate édite la marque d'affranchissement à apposer sur l'envoi ainsi qu'un ticket de suivi à conserver par le client, comportant notamment le numéro de suivi.

### **6.2 Accès à la Lettre Services Plus via le service MonTimbrenLigne particulier ou professionnel**

Le client peut choisir d'accéder à l'offre Lettre Services Plus via le service « MonTimbrenLigne » de la Boutique du Courrier de La Poste accessible pour les professionnels à l'adresse [www.laposte.fr/MonTimbrenLigne\\_Pro](http://www.laposte.fr/MonTimbrenLigne_Pro)<sup>3</sup> et à l'adresse suivante pour les particuliers : [www.laposte.fr/montimbrenligne](http://www.laposte.fr/montimbrenligne)<sup>3</sup>, ou à toute autre adresse que La Poste pourrait leur substituer.

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

### **6.3 Accès à l'offre Lettre Services Plus via les timbres Lettre Services Plus**

Le client peut acheter des timbres-poste Lettre Services Plus 20g (vendus par lot de 6 timbres-poste ou à l'unité) en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste, dans les établissements courrier ou chez un revendeur partenaire.

Ils comportent le visuel de la Marianne, la marguerite de suivi, la marque de type QR code accompagnée de son numéro de suivi repris sur une souche.

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

Le client devra veiller à ne pas apposer deux timbres Lettres Services Plus car dans ce cas de figure, La Poste ne peut pas garantir le bon fonctionnement des services associés.

### **6.4 Accès à l'offre via le « Prêt-à-poster » Lettre Services Plus**

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

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

### **6.5 Achat au guichet**

Le client demande l'offre Lettre Services Plus au guichet. L'agent de La Poste pèse le pli à envoyer. Le client effectue le paiement au comptant.

---

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

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

## **ARTICLE 7 – LE DEPOT D’UN PRODUIT DE LA GAMME COURRIER LETTRE SERVICES PLUS**

### **7.1 Modalités de dépôt**

La Lettre Services Plus est déposée par le client,

- soit en boîte aux lettres de rue,
- soit en point de contact postal,
- soit dans sa boîte aux lettres personnelle, ce service étant disponible seulement depuis la France Métropolitaine.

Elle sera alors collectée par La Poste, dans le cadre de la tournée du facteur.

Le pli n’est pas flashé au dépôt.

Le service de dépôt en boîte aux lettres personnelle ne peut être activé que pendant 14 mois à compter de la date d’achat lorsque la Lettre Services Plus est utilisée sous forme de vignettes (automate et guichet) et MTEL.

L’envoi depuis une boîte aux lettres personnelle de l’expéditeur est soumis aux conditions détaillées ci-après.

Le service de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l’expéditeur n’est possible qu’aux conditions cumulatives suivantes :

- Avoir effectué la demande de collecte en boîte aux lettres personnelle sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ;
- Avoir préparé et déposé sa Lettre Services Plus dans sa boîte aux lettres personnelle avant 8 heures du matin le jour indiqué de passage du facteur ;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux Conditions Générales de Vente Courrier Colis) ;
- Le nom et l’adresse du dépôt correspondent aux nom et adresse de l’émetteur. Le nom de l’émetteur doit également être présent sur la boîte aux lettres.
- L’envoi de Lettres Services Plus depuis la boîte aux lettres personnelle est limité à 2 kg au global. Si les conditions de poids ne sont pas respectées, La Poste se réserve le droit de refuser l’ensemble du dépôt en boîte aux lettres.

La collecte de la Lettre Services Plus par le facteur aura lieu :

- pour une demande de collecte faite avant 23h : le lendemain (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite un samedi ou veille de jour férié).
- pour une demande faite entre 23h et minuit : le surlendemain de la demande (J+2) (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite un samedi ou veille de jour férié).

Le client doit dans tous les cas déposer sa Lettre Services Plus 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 minuit la veille du passage du facteur. Le client peut consulter son compte client boutique ou prendre contact avec le Service Clients 3631 (appel gratuit + prix d’appel) pour plus d’informations. Il a également la possibilité de déposer sa Lettre Services Plus en point de contact postal ou en boîte aux lettres de rue. A défaut, La Poste ne saurait être tenue pour responsable de la non prise en charge de la Lettre Services Plus.

En cas de non prise en charge pour des motifs externes au client (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels), le client pourra faire une nouvelle demande de dépôt dans sa boîte aux lettres (dans la limite de trois demandes sur une même Lettre Services Plus). La Poste mettra ensuite tout en œuvre pour passer le jour ouvrable suivant. Le client a toujours la possibilité de déposer son pli en boîte aux lettres de rue ou en point de contact postal.

En cas de non prise en charge de la Lettre du fait du client :

- pour cause d’insuffisance d’affranchissement,
- pour cause de marque d’affranchissement illisible,
- pour cause de marque d’affranchissement non valide,
- pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,
- pour absence de lettre dans la boîte,

le client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa marque d’affranchissement depuis son compte client sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr), à réaliser une nouvelle préparation de l’envoi, à déposer sa Lettre Services Plus en boîte aux lettres de rue ou à refaire une demande de dépôt dans sa boîte aux lettres.

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

En cas d'insuffisance d'affranchissement, la Lettre Services Plus pourra faire l'objet d'un affranchissement complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre Services Plus du client, une notification de collecte est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur renseignée dans son compte client. La date de dépôt figurant sur la notification de collecte correspond au jour où le facteur a relevé la Lettre Services Plus dans la boîte aux lettres du client. Le Client peut à tout moment suivre l'état de son dépôt et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son Compte.

## **7.2 Formalités douanières**

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

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur.

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

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

### **8.1 Service de suivi**

La Lettre Services Plus permet au client de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) du pli ainsi que les principales étapes d'acheminement.

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

En plus du suivi disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr), le client peut activer le service de notification de suivi qui lui permet d'être informé par mail ou SMS de la prise en charge et/ou de la distribution de son courrier. Le SMS n'est disponible que si le client n'a pas demandé de collecte de l'envoi dans sa boîte aux lettres personnelle.

Le service de notifications de suivi ne peut être activé que pendant 14 mois à compter de la date d'achat lorsque la Lettre Services Plus est utilisée sous forme de vignettes (automate et guichet). Il n'est utilisable que pour les clients disposant d'un compte client La Poste.

Le client peut aussi activer le service de notification de suivi par mail pour le destinataire afin qu'il soit informé de la prise en charge du courrier, il s'engage dans ce cas à obtenir au préalable son accord pour communiquer son adresse email.

Les informations de suivi sont consultables par le client un an à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Le suivi s'applique aux envois :

- à l'intérieur de la France métropolitaine, dans les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), à Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- de la France métropolitaine vers Monaco, les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- des DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte), de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France métropolitaine et Monaco ;
- entre les DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte).

---

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

<sup>5</sup> Service gratuit + prix appel

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

Pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises, le suivi n'est effectué que jusqu'à la sortie du territoire d'expédition.

## **8.2 Distribution**

### **8.2.1 Délais de distribution**

Les délais de distribution sont calculés en jours ouvrables et courent à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (délai de rétention en Douane et cas de force majeure). Les jours ouvrables s'entendent du lundi au samedi hors jours fériés en France (nationaux et locaux) et à l'international.

La prise en charge du pli Lettre Services Plus correspond :

- Soit à l'enlèvement du pli depuis la boîte aux lettres personnelle du client en cas de souscription au service
- Soit à la première prise en charge du pli correspondant au premier flashage dans le réseau industriel de La Poste

Le dépôt du pli en point de contact postal ne constitue pas une prise en charge du pli pour le calcul des délais. Aucune preuve de dépôt n'est fournie au client.

Les délais de distribution des Lettres Services Plus sont des délais indicatifs :

- **deux (2) jours ouvrables** à compter de leur prise en charge pour les envois à l'intérieur de la France métropolitaine (y compris la Corse), de France métropolitaine vers Monaco, et les envois à l'intérieur des DOM (Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre et Miquelon)
- **deux (2) à trois (3) jours ouvrables** à compter de leur prise en charge pour les envois réciproques entre la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy et les envois réciproques entre La Réunion et Mayotte
- **Trois (3) à cinq (5) jours ouvrables** pour les envois réciproques entre l'ensemble des territoires :
  - la France Métropolitaine (y compris la Corse), avec Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy
  - La Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy
  - Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon
  - La Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre et Miquelon avec Monaco
- **Huit (8) à dix (10) jours ouvrables** pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

Lorsqu'un contrat de réexpédition du courrier a été souscrit auprès de la Poste, les délais indicatifs ne s'appliquent que sur l'acheminement de l'envoi correspondant à l'ancienne adresse et non pas du délai de distribution à la nouvelle adresse du destinataire.

### **8.2.2 Compensation financière pour distribution dans un délai excessif**

Une somme forfaitaire de 5 euros est versée, sur demande du client, quels que soient le poids et le montant d'affranchissement de l'envoi, en cas de délai de distribution supérieur ou égal à :

- 7 jours calendaires (hors jours fériés nationaux et locaux et délai de rétention en Douane) pour les envois à l'intérieur de la France Métropolitaine (y compris la Corse) et de France métropolitaine vers Monaco, les envois à l'intérieur des territoires des DOM\*, et les envois de proximité de certains territoires des DOM\*\*
- 10 jours calendaires (hors jours fériés nationaux et locaux et délai de rétention en Douane) pour les envois réciproques entre l'ensemble des territoires \*\*\*

\* À l'intérieur des territoires des DOM :

- à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et de Saint-Pierre et Miquelon

\*\* les territoires de proximité DOM :

- les envois réciproques entre la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
- les envois réciproques entre La Réunion et Mayotte

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

\*\*\* Relations réciproques entre l'ensemble des territoires :

- la France Métropolitaine (y compris la Corse), avec Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy
- La Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy
- Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint- Pierre et Miquelon
- La Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint- Pierre et Miquelon avec Monaco

La Poste n'accorde pas de compensation commerciale pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

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

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE**

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

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

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

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

**Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de prise en charge du pli.**

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

**Si La Poste ne délivre pas au client l'information de distribution du pli dans le suivi, la Poste indemniserà le client à hauteur du tarif en vigueur pour un sticker suivi, au jour de la prise en charge du pli sur demande du client (tarif disponible le site [laposte.fr](http://laposte.fr)). Cette indemnisation n'est pas due en cas de dysfonctionnement du service de notification de suivi lorsque l'information de suivi est bien disponible sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>7</sup>, ni en cas de perte de l'envoi.**

### **9.2 Responsabilité du client**

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

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

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

---

<sup>6</sup> Service gratuit hors coût de connexion

<sup>7</sup> Service gratuit hors coût de connexion

# Conditions spécifiques de vente de la Lettre Services Plus – version n°1- 1<sup>er</sup> janvier 2023

Il appartient au client de choisir le produit d'affranchissement correspondant à la valeur de son envoi. La Lettre Services Plus n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de grande valeur.

## **ARTICLE 10 - RECLAMATIONS**

**Les réclamations doivent être déposées conformément aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » dans un délai de :**

- un (1) an à compter du lendemain de la date de prise en charge pour les envois en France métropolitaine, à Monaco, en intra et inter DOM et assimilés (Guadeloupe, Guyane, Réunion, Martinique, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre et Miquelon) ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM et assimilés,**
- six (6) mois pour les envois à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.**

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

## **ARTICLE 11 – RECOURS**

**Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours dans les conditions prévues à l'article 6.2 des CGV Courrier-Colis.<sup>8</sup>**

**S'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par l'instance recours, le client peut saisir le Médiateur du Groupe La Poste dans les conditions prévues aux CGV Courrier Colis.**

---

<sup>8</sup> <https://www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente#6>