

# CSV OFFRES COLISSIMO 2021

<b>SECTION 1. COLISSIMO FRANCE</b> .....	<b>5</b>
<i>ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL</i> .....	<i>5</i>
1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	5
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	6
1.3. SUVI.....	7
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	7
1.5. RECLAMATION.....	7
1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	7
1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	8
<i>ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES</i> .....	<i>8</i>
2.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	8
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	9
2.3. SUVI.....	11
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	11
2.5. RECLAMATION.....	11
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	12
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	12
<b>SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE</b> .....	<b>13</b>
<i>ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL</i> .....	<i>13</i>
1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	13
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	14
1.3. SUVI.....	15
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	15
1.5. RECLAMATIONS.....	16
1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	16
1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	17
<i>ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES</i> .....	<i>17</i>
2.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	17
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	18
2.3. SUVI.....	19
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	19
2.5. RECLAMATIONS.....	20
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	20
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	21

<b>SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER .....</b>	<b>22</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	22
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	23
3. SUIVI.....	24
4. CONTENU DES ENVOIS .....	24
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	24
6. RECLAMATIONS.....	25
7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	25
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	25
<b>SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE.....</b>	<b>27</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	27
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	28
3. SUIVI.....	29
4. CONTENU DES ENVOIS .....	29
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	29
6. RÉCLAMATIONS.....	30
7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	30
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	31
<b>SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL .....</b>	<b>32</b>
<i>ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUCHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL.....</i>	<i>32</i>
1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	32
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	33
1.3. SUIVI.....	34
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	34
1.5. FORMALITES DOUANIERES .....	34
1.6. RECLAMATIONS.....	35
1.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	35
1.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	36
<i>ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES.....</i>	<i>36</i>
2.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	36
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	37
2.3. SUIVI.....	38
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	392
2.5. FORMALITES DOUANIERES	
2.6. RECLAMATIONS.....	39
2.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	40
2.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	40

<b>SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO.....</b>	<b>42</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	42
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	43
3. SUIVI.....	44
4. CONTENU DES ENVOIS.....	44
5. RECLAMATIONS.....	44
6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	45
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	45
<b>SECTION 7. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER FRANCE.....</b>	<b>46</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	46
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	47
3. SUIVI.....	47
4. CONTENU DES ENVOIS.....	47
5. RECLAMATIONS.....	48
6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	48
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	49
<b>SECTION 8. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER MONDE ET EUROPE.....</b>	<b>50</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE.....	50
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	50
3. SUIVI.....	51
4. CONTENU DES ENVOIS.....	51
5. FORMALITES DOUANIERES.....	51
6. RECLAMATIONS.....	52
7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	52
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	53
<b>SECTION 9. PRET-A-ENVOYER OUTRE-MER.....</b>	<b>54</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	54
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	54
3. SUIVI.....	55
4. CONTENU DES ENVOIS.....	55
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES.....	55
6. RÉCLAMATIONS.....	55
7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	56
8. PROTECTION DES DONNEES.....	56
<b>SECTION 10. COLISSIMO ECO OUTRE-MER.....</b>	<b>57</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	57
2. CONDITIONS D'ADMISSION.....	57

3. CONTENU DES ENVOIS .....	59
4. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	59
5. RÉCLAMATIONS.....	59
6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	59
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	60

## SECTION 1. COLISSIMO FRANCE

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

Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

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 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 aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr).

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

#### 1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr.

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**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 en vigueur au jour du dépôt.
- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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 aux 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 selon l'une des modalités suivantes :

- Le colis sera remis 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 mandatée spécialement.

Le cas échéant, 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.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

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.

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.

**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 deux

(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** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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.

## 1.2. 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 :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

### 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à la l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**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  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</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>(2)</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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

1.4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours<sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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 deux (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 six (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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation 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. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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.

**1.6.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**1.6.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres normalisée.

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

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.



Le terme boîte aux lettres normalisée (ci-après « boîte aux lettres normalisée ») désigne les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée telles que définies par l'AFNOR, soit : 34 cm de profondeur ; 26 cm de hauteur ; 26 cm de largeur.

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

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**2.1.2** Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux lettres. L'enregistrement de l'information d'import 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 aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

**2.1.3** Distribution du colis

Le colis est distribué en boîte aux 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 selon l'une des modalités suivantes :

- Le colis sera remis 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 mandatée spécialement.

Le cas échéant, 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.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

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.

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.

**2.1.4** Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris Corse), avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres normalisée avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr

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

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

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres normalisée a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée 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 (7) 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 : 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### 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 :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- 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 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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 normalisée 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 de l'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/sui](http://laposte.fr/sui)<sup>(2)</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/sui](http://laposte.fr/sui)<sup>(2)</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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**2.4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux 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 Poste<sup>(1)</sup> par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours<sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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 deux (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 six (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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation 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. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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.

**2.6.6** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**2.6.7** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## 2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

(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.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).

(3) Nouvel examen par le service clients de La Poste.

## SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE

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

Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui 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 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 aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr)

### 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

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

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>(2)</sup>,
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(2)</sup>
  - o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(2)</sup>

Le cas échéant :

- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal),
- Le prix de l'option Avis de réception<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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

Si l'affranchissement est acheté sur laposte.fr, l'avis de réception ne peut pas être acheté en complément dans un point de contact postal.

1.1.2 Les colis seront distribués selon l'une des modalités suivantes :

- 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 mandatée spécialement.  
Le cas échéant, 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.
- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.

- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux 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.

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 deux (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 envois 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** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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 Options

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo France avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres uniquement disponibles en points de contact postaux) :

- L'Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.
- Emballage à affranchir. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### 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
- 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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 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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**1.4.2.** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service client La Poste 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 deux (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 (hors avis de réception, 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 avis de réception, 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 six (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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- 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 au prorata du poids réel du colis.
- La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit 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 du recommandé R2 s'appliquera.

Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.

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.

**1.6.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.



**1.6.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

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

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1 CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**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) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(2)</sup>
  - o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(2)</sup>

Le cas échéant :

- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste<sup>(4)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal),
- Le prix de l'option Avis de réception<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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 aux lettres pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux 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 aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

### 2.1.3 Les colis seront distribués selon l'une des modalités suivantes :

- 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 mandatée spécialement.

Le cas échéant, 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.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux 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.

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 deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr**

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

## 2.2. CONDITIONS D'ADMISSION

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncée 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 (7) 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 : 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### 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 :  $150\text{cm} < L+I+h \leq 200\text{cm}$  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
- 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  $L+I+h > 200\text{cm}$ , 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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 de l'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>(1)</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>(1)</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 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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**2.4.2.** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux 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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste 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 deux (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 six (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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- 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 au prorata du poids réel du colis.
- La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit 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 du recommandé R2 s'appliquera.

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 aux 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.

**2.6.6** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**2.6.7** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

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

(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) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outre-mer. Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

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.

### 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

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

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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 aux 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 selon l'une des modalités suivantes :

- Le colis sera remis 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 mandatée spécialement.

Le cas échéant, 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.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

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.

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 précisent les modalités de mise en instance.

#### 1.3 Service admis :

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre 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 la France Métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, d'Andorre, 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** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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.

## 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**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 : 150cm<L+l+h≤200cm et/ou L>100cm
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur≥22cm ; diamètre≥5cm ; 32cm≤Longueur+2xdiamètre≤200cm
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- 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>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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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.

## 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>(2)</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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>.

## 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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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.

## 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. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).



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.

## 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 six (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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## 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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation 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. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

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.

7.5 Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

7.6 La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses

contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

(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.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).

(3) Nouvel examen par le service clients de La Poste

# SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature. Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

## 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**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>(2)</sup>, et
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi<sup>(2)</sup>
  - o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite<sup>(2)</sup>

Pour un achat dans un point de contact postal, le client devra s'acquitter le cas échéant du prix de l'emballage à affranchir<sup>(4)</sup> vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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

**1.2** Les colis seront distribués selon l'une des modalités suivantes :

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 mandatée spécialement.

Le cas échéant, 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.

- Si l'expéditeur a communiqué l'adresse mail ou le numéro de téléphone du destinataire, le colis peut être remis à l'adresse indiquée contre la transmission d'un code confidentiel à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Les Parties reconnaissent que la concordance des codes fait preuve de livraison du colis et vaut signature. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis
- Le refus de signer le support présenté par La Poste et de fournir le code confidentiel transmis par La Poste, équivaut à un refus de l'envoi.
- Le colis peut être également remis selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux 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. 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, Andorre 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, d'Andorre, 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** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'Affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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.

## 1.6 Options

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres disponibles uniquement en point de contacts postaux) :

- Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.
- Emballage à affranchir. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

## 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
- 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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.

## 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 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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

## 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 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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

4.2 L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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.

## 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. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**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.

## **6. RÉCLAMATIONS**

**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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste 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.

## **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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- 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 au prorata du poids réel du colis.
- La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit 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 du recommandé R2 s'appliquera.

Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.

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.

**7.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

7.6 La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les évènements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

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

(2) [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) Nouvel examen par le service client de La Poste.

## SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL

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 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 aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr)

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

#### 1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**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 en vigueur au jour du dépôt. <sup>(2)</sup>
- Le cas échéant, le prix des options :
  - o Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem<sup>(2)</sup>,
  - o En cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement en point de contact postal), le prix de l'emballage à affranchir<sup>(2)</sup>

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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 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 aux 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 du Bordereau d'Affranchissement ou sur la Liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur l'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>(3)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(3)</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 La Poste<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention 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<sup>(1)</sup>) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt<sup>(3)</sup>.

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** Pour cette offre 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 montant de l'affranchissement.

**1.1.6** Options. Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant minimum de 200€ et 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.

## 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 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**1.2.2** Cas spécifique des envois standards vers le Royaume Uni

Compte tenu de la sortie du Royaume Uni de l'Union Européenne, les colis à destination du Royaume Uni se voient appliquer, un supplément tarifaire.

**1.2.3** 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 : 150cm<L+l+h≤200cm et/ou L>100cm\*
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur≥22cm ; diamètre≥5cm ; 32cm≤Longueur+2×diamètre≤200cm
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

\*ces dimensions peuvent varier en fonction du pays de destination, informations disponibles sur [laposte.fr](https://www.laposte.fr) et sur <https://www.laposte.fr/courriers-colis/conseils-pratiques/fiches-pays-colis>.

#### 1.2.4 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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>(4)</sup>.

### 1.3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi](https://www.laposte.fr/suivi)<sup>(5)</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>(3)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](https://www.laposte.fr/suivi)<sup>(5)</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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

Si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, il se reporte aux Conditions Spécifiques de Vente applicables au service Valeur Déclarée de La Poste.

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>(4)</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 aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 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.

**1.5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**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. RECLAMATIONS

**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 Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(5)</sup> du service clients La Poste 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>(6)</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 minimale de 200€ et 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 ou toute autre preuve d'achat), 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.

**1.7.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**1.7.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## **1.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

## **ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur laposte.fr et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

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

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

Le terme boîte aux lettres normalisée (ci-après « boîte aux lettres normalisée ») désigne les dimensions d'une boîte aux lettres normalisée telles que définies par l'AFNOR, soit : 34 cm de profondeur ; 26 cm de hauteur ; 26 cm de largeur.

**2.1.1** 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 en vigueur au jour du dépôt.
- Le cas échéant, le prix des options :
  - Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem <sup>(6)</sup>,
  - En cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal), le prix de l'emballage à affranchir <sup>(2)</sup>

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

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 aux lettres normalisée pour expédition. Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres normalisée correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur

le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette boîte aux lettres normalisée. 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 aux lettres normalisée. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres normalisée, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

**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 aux 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 du Bordereau d'affranchissement ou sur la Liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur l'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>(3)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(3)</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 que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr..

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise<sup>(1)</sup>), un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé<sup>(3)</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 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.

**2.1.6** Options. Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant minimum de 200€ et 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.

## 2.2. CONDITIONS D'ADMISSION

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres normalisée, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres normalisée le jour et avant l'heure annoncée 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 (7) 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 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).

**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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,

- o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être 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,

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement de transport doit être collé:

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### 2.2.2 Cas spécifique des envois standards vers le Royaume Uni

Compte tenu de la sortie du Royaume Uni de l'Union Européenne, les colis à destination du Royaume Uni se voient appliquer, un supplément tarifaire.

### 2.2.3 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 :  $150\text{cm} < L+I+h \leq 200\text{cm}$  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
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### 2.2.4 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  $L+I+h > 200\text{cm}$ , 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 ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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 de l'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>(7)</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>(3)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(7)</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.

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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

Si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, il se reporte aux Conditions Spécifiques de Vente applicables au service Valeur Déclarée de La Poste.

**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>(3)</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 aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

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 aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux 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. FORMALITES DOUANIERES

**2.5.1** 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.

**2.5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**2.5.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## 2.6. RECLAMATIONS

**2.6.1** 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.

**2.6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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.

**2.6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et a fait l'objet d'une instance recours<sup>(6)</sup> 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.

## **2.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**2.7.1** 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.

**2.7.2** 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>(5)</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 aux 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 minimale de 200€ et 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 ou toute autre preuve d'achat), 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.

**2.7.3** 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.

**2.7.4** 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.

**2.7.5** La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'empport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge<sup>2</sup>

**2.7.6** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**2.7.7** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## **2.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.



Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)

- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [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).

<sup>(2)</sup> Au tarif en vigueur au jour de l'achat.

<sup>(3)</sup> Renseignements disponibles sur le site Internet<sup>(1)</sup> ou auprès des points de contact postaux.

<sup>(4)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

<sup>(5)</sup> DTS : Droits de Tirages Spéciaux. Unité monétaire utilisée dans le cadre des échanges postaux internationaux, convertible en €. Se renseigner au guichet.

<sup>(6)</sup> Au tarif en vigueur le jour du dépôt.

<sup>(7)</sup> [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)

<sup>(8)</sup> Une instance recours consiste en la saisine du service clients en cas de désaccord avec la réponse de celui-ci à la réclamation.

# SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités des Etiquettes Prépayées Colissimo.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo font l'objet d'un test d'une durée minimale de six (6) mois à compter d'avril 2018.

Durant cette période, les Etiquettes Prépayées Colissimo seront commercialisées dans certains points de vente et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>. La liste des points de vente est disponible sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

L'étiquette prépayée Colissimo est à usage unique mais a une validité permanente, elle peut être utilisée pendant et après la période de test.

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment sont accessibles sur le site Internet La Poste<sup>(1)</sup>.

## 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

### 1.1 Gamme d'Etiquettes Prépayées Colissimo

- Etiquettes Prépayées Colissimo 500g : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 500g. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 500g.
- Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 1kg.
- Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 2kg.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo sont vendues par carnet de trois (3) et ne peuvent pas être achetées à l'unité.

Un colis ne peut pas être envoyé avec un complément d'affranchissement ou un cumul d'Etiquettes Prépayées Colissimo. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

Les tarifs diffèrent en fonction du poids et sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux commercialisant cette gamme de produit dans le cadre du test.

**1.2 Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature), 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.**

L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle 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.

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 pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco avec un délai indicatif de livraison de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge. Dans le cas d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres sur laposte.fr.**

Pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Andorre, les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. 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.

**1.4 Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, dans un point de contact postal ou en boîte aux lettres (à l'exception des envois à destination d'Andorre).**

Le terme « Boîte aux lettres » désigne la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, accessible par le facteur.

Pour bénéficier d'un envoi en boîte aux lettres, l'expéditeur doit :

- Faire une demande d'envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr/envoi-colissimo](http://laposte.fr/envoi-colissimo)
- Déposer le colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » indiquée lors de la demande d'envoi.

**1.5** Pour les colis déposés en point de contact postal :

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

Pour les colis déposés en Boîte aux lettres :

En cas de prise en charge du colis, un avis de prise en charge est déposé dans la Boîte aux 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.

En cas de refus de prise en charge, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres.

**1.6** 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

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

Aucune autre option n'est disponible.

Le supplément tarifaire pour envoi non standard n'est pas proposé pour ce service.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**2.1** Poids, dimensions et présentation des envois

Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser le poids indiqué sur l'Etiquette Prépayée Colissimo choisie, exprimé en g ou kg (emballage et contenu compris).

**Dimensions :**

- Dimensions minimales : 17 cm (L : Longueur) x 9 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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée
  - o 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 à l'Etiquette Prépayée Colissimo d'adhérer complètement.

**2.2** Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresses exactes, précises et complètes du destinataire et de l'expéditeur et code à barres) de l'Etiquette Prépayée Colissimo et de l'étiquette expéditeur.

Les adresses doivent être renseignées selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur l'Etiquette Prépayée Colissimo et sur l'étiquette expéditeur fournies dans le carnet.

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

L'Etiquette Prépayée Colissimo doit être collée :

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

L'Etiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

L'Etiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

## **2.4 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à celui mentionné sur l'Etiquette Prépayée Colissimo et/ou ceux dont L+l+h>150cm, 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 l'adressage est illisible, et ceux dont l'Etiquette Prépayée Colissimo 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.

## **3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</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 La Poste<sup>(2)</sup>.

## **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, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit avec les Etiquettes Prépayées Colissimo. En outre, l'envoi de marchandises périssables est déconseillé. 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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre. 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 l'Etiquette Prépayée Colissimo et ses caractéristiques, notamment en termes de distribution et d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. RECLAMATIONS**

**5.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, 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.

**5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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.

**5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours<sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## 6. RESPONSABILITE DE LA POSTE

**6.1** 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.

**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 forfaitaire de 15€, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste. Le réclamant en fera la demande au Service Clients.

**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.

**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.

**6.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**6.6** La Poste ne peut être tenue responsable d'une détérioration de l'Etiquette Prépayée Colissimo par le client (déchirée, rayée, abîmée, mal renseignée, etc.). Aucun échange ou remboursement ne pourra avoir lieu.

**6.7** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les évènements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

(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.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).

(3) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## SECTION 7. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER FRANCE

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature). Elles 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 complétées par les présentes CSV qui priment.

### 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

**1.1** Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2** Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature), 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. L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle 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.

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 pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal. Dans le cas d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres sur laposte.fr.

Service également admis sans indication de délai pour les relations réciproques entre la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

Pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Andorre, les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. 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.

**1.4** Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, dans un point de contact postal ou en boîte aux lettres (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

Le terme « Boîte aux lettres » désigne la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, accessible par le facteur.

Pour bénéficier d'un envoi en boîte aux lettres, l'expéditeur doit :

- Faire une demande d'envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr/envoi-colissimo](http://laposte.fr/envoi-colissimo)
- Déposer le colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » indiquée lors de la demande d'envoi.

**1.5** Pour les colis déposés en point de contact postal :

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

Pour les colis déposés en Boîte aux lettres :

En cas de prise en charge du colis, un avis de prise en charge est déposé dans la Boîte aux 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.

En cas de refus de prise en charge, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres.

**1.6** 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

## 2. CONDITIONS D'ADMISSION

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

**2.2** Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

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

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

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

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

## 3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</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 La Poste<sup>(2)</sup>.

## 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. Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit en Colissimo Prêt-à-Envoyer France. 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.

Les envois à destination et à partir de la Corse, contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre. 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 Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature) et ses caractéristiques, notamment en termes de distribution et d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## 5. RECLAMATIONS

**5.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, 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.

**5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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.

**5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## 6. RESPONSABILITE DE LA POSTE

**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 Prêt-à-Envoyer France d'un format identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la réclamation. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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.

**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.

**6.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**6.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.



## 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [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)

<sup>(2)</sup> [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).

<sup>(3)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

## SECTION 8. COLISSIMO PRET-A-ENVOYER EUROPE ET MONDE

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer (PAE) Europe et Monde. Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

**1.1** Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**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 aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de livraison des 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 sur la liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur la liasse de transport, le colis sera retourné à son expéditeur.

**1.3** Service admis à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays, au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(2)</sup>. La date de livraison est communiquée à la demande dans les différents points de contact postaux disposant de l'outil informatique interne de La Poste 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 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<sup>(1)</sup>) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé<sup>(2)</sup>. Service également admis, sans indication de délai, dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco.

**1.4** Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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. CONDITIONS D'ADMISSION

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de la détérioration ou de l'avarié ne sera versée à l'expéditeur.

La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

	<b>Prêt-à-Envoyer Europe</b> (Union européenne uniquement)	<b>Prêt-à-Envoyer Monde</b> (autres destinations)
Formats	Boîtes M (3 kg) & L (5kg)	Boîtes L (5kg) & XL (7kg)
Envoi possible depuis la Boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur	OUI	NON
Délai indicatif	De 3 à 5 jours	De 5 à 8 jours
Déclaration endouanes	Non	Oui
Engagement de délai	Oui, vers 39 pays*	
Indemnisation	Forfaitaire, 23kg au poids max du colis	

(\*) Le Royaume-Uni est exclu de la liste des pays avec engagement de délai depuis sa sortie de l'Union Européenne le 1/1/2021

**2.2 Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.**

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

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

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

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

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3 La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :**

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

### **3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<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>(5)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(3)</sup>.

### **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. Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit en Colissimo Prêt-à-Envoyer Europe et Monde.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**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 des différents pays de destinations<sup>(2)</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 aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre. 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'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.

**4.4** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

### **5. FORMALITES DOUANIERES**

**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. L'expéditeur doit :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**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.

## 6. RECLAMATIONS

**6.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, 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.

**6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'Union Postale Universelle) 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.

## 7. RESPONSABILITE DE LA POSTE

**7.1** En cas de retard. Pour les colis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, et 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 Prêt-à-Envoyer d'un format identique et pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que l'envoi initial. 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. Pour les autres envois, La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis 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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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.

**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.

**7.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**7.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les évènements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## 8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexactes.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [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).

<sup>(2)</sup> Renseignements disponibles sur le site Internet<sup>(1)</sup> ou auprès des points de contact postaux.

<sup>(3)</sup> [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).

<sup>(4)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste

# SECTION 9. PRET-A-ENVOYER OUTRE-MER

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo **Prêt-à-Envoyer** Outre-mer. Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

## 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

### 1.1 Gamme d'emballage préaffranchi.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**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. 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 signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution des 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 livraison.

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 :

Depuis les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

Depuis la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, et Andorre vers les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

**1.4** Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

## 2. CONDITIONS D'ADMISSION

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur l'emballage, exprimée en kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité de l'emballage est optimale pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

**2.2** Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de la liasse de transport.

L'adresse doit être renseignée selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

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

Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.

La liasse doit être collée :

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

La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement).

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit

l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier.

Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

### 3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</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 La Poste<sup>(2)</sup>.

### 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.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quel que soit leur catégorie, sont interdits.

**4.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne, édictées par les compagnies aériennes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre

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 Prêt-à-Envoyer 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.

### 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. L'expéditeur doit :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels.

**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.

### 6. RÉCLAMATIONS

**6.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, 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.

**6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## 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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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 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.

**7.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**7.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## 8. PROTECTION DES DONNEES

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [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)

<sup>(2)</sup> [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).

<sup>(3)</sup> Nouvel examen par le service clientes de La Poste.



## SECTION 10. Colissimo Eco OUTRE-MER

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Eco Outre-mer. Elles 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 (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentes), 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,
- Le cas échéant, le prix de l'emballage à affranchir vendu par La Poste au tarif en vigueur le jour de l'achat (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2** Distribution du colis en boîte aux 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. L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle 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. 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.

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, Andorre ; et les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Le Colissimo Eco Outre-Mer n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de St-Pierre et Miquelon et pour les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et la Martinique ; Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Martinique et Guyane.

Il n'est pas admis depuis et vers la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctique Françaises.

Il n'est pas non plus admis dans les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane avec la Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane, Réunion et Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon.

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 et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

**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. L'emballage à affranchir est disponible 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. 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 :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

**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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
  - o 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 à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr), disponible à partir de juillet 2021, doit être 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.

Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

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

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**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
- L'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 ou ceux dont la liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'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.

### 3. CONTENU DES ENVOIS

**3.1** 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 dues au délai d'acheminement.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**3.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne et maritime, édictées par les compagnies aériennes et maritimes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien, maritime ou routier, et donc renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

Les contrôles se feront en toute hypothèse conformément et dans les limites 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.

**3.3** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Eco Outre-Mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

### 4. FORMALITÉS DOUANIÈRES

**4.1** 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.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi.

**4.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

### 5. RÉCLAMATIONS

**5.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, 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.

**5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE par 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.

**5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours<sup>(2)</sup> du service clients La Poste 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.

### 6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE

**6.1** 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.

**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 au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation 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. La Poste ne verse pas d'indemnisation 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. Le réclamant en fera la demande au service Clients.

**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.

**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.

**6.5** Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

**6.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- o interdictions de circuler,
- o rétention en douane,
- o cas de force majeure,
- o circonstances exceptionnelles.

## **7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

<sup>(1)</sup> [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).

<sup>(2)</sup> Nouvel examen par le service clients de La Poste