

# CONDITIONS SPECIFIQUES BOUTIQUE

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES .....</b>	<b>4</b>
ARTICLE 1. DEFINITIONS .....	4
ARTICLE 2. OBJET .....	6
ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES.....	7
3.1. ACCES AU SITE ET AUX ARTICLES.....	7
3.2. CREATION D'UN COMPTE.....	7
ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT .....	8
4.1 COMMANDE.....	8
4.2 PRIX.....	9
4.3 CERTIFICATION ET PROMOTIONS.....	9
4.4 LES MODALITES DE PAIEMENT .....	10
4.5 RETARD DE PAIEMENT – PENALITES.....	12
4.6 DOUANES.....	12
ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE.....	12
ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	13
6.1 LE SITE ET LES ARTICLES.....	13
6.2 LES MARQUES.....	13
Article 7. COOKIES.....	13
Article 8. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS .....	13
ARTICLE 9. RESPONSABILITE .....	14
9.1 RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	14
9.2 RESPONSABILITE DU CLIENT .....	15
ARTICLE 10. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION.....	17
10.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT : DESINSCRIPTION – CLOTURE DU COMPTE .....	17
10.2 RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA POSTE.....	17

10.3 CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION .....	17
ARTICLE 11. SOUS-TRAITANCE .....	17
ARTICLE 12. CESSION .....	18
ARTICLE 13. NON-RENONCIATION .....	18
ARTICLE 14. PERMANENCE .....	18
ARTICLE 15. NOTIFICATION.....	18
ARTICLE 16. CONVENTION DE PREUVE .....	18
ARTICLE 17. INTITULE DES CLAUSES .....	19
ARTICLE 18. FORCE MAJEURE .....	19
ARTICLE 19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	19
ARTICLE 20. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT .....	20
<b>CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE .....</b>	<b>21</b>
SECTION I. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE .....	21
ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER.....	21
ARTICLE 2. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL .....	21
2.2 PROCEDURE D’ACHAT DES MARQUES D’AFFRANCHISSEMENT .....	21
2.3. CONDITIONS D’UTILISATION DES MARQUES D’AFFRANCHISSEMENT .....	23
2.4 CONDITIONS D’UTILISATION DES VISUELS DU CLIENT .....	24
2.5 RESPONSABILITE .....	27
ARTICLE 3. CREATION DE TIMBRE (ID TIMBRE).....	28
3.1 CONDITIONS D’UTILISATION DU SERVICE .....	28
3.2 LIVRAISON – RETOUR – REMBOURSEMENT .....	28
ARTICLE 4. LA LETTRE EN LIGNE – LEL.....	28
4.1 DESCRIPTION DU SERVICE.....	28
4.2 RESPONSABILITE .....	29
ARTICLE 5. LA LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE EN LIGNE PAR VOIE NUMERIQUE – LRELN.....	30
5.1 DESCRIPTION DU SERVICE .....	30
5.1.1 Dépôt du Document par le Client.....	30
5.1.2 Choix des options .....	31

5.1.3 Saisie de l'adresse du/des Destinataire(s).....	31
5.1.4 Création, vérification et validation du Document avant impression (pour une LReLN distribuée par le facteur).....	31
5.2 RESPONSABILITE.....	33
5.3 TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES.....	33
ARTICLE 6. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER.....	34
6.1. ABONNEMENT MOBILITE.....	34
6.2 LA REEXPEDITION.....	34
6.3 LA GARDE DU COURRIER.....	38
SECTION 2. LES PRODUITS LA POSTE.....	40
ARTICLE 1. LIVRAISON – RETOURS - REMBOURSEMENTS.....	40
1.1 LIVRAISON.....	40
1.2 RETOURS – REMBOURSEMENTS.....	40
ARTICLE 2. DECOUPAGE.....	40

# CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

« **Abonnement Mobilité (AM)** » : désigne le SeL regroupant dans le cadre d'un abonnement, la possibilité pour le Client de choisir soit la réexpédition soit la garde de son courrier.

« **Adresse de courrier électronique** » : désigne l'adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur futur Client lors de la phase d'Inscription sur la Boutique et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique de confirmation d'Inscription et toute notification ultérieure (alerte, avis de réception, ...).

« **Articles** » : pour les besoins du Contrat, désigne les SeL et les Produits.

« **Avis de réception** » : désigne le document généré par La Poste, en charge de l'acheminement de la (LReLN) au début de la phase de remise de la Lettre Recommandée en Ligne (LReLN). Lors de l'envoi d'une LReLN le Client opte de recourir, ou non à l'Avis de réception.

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

« **Boutique** » : désigne la boutique web de la Poste accessible via le Site et qui regroupe l'offre de Produits et de Services en Ligne.

« **Box Suivi unifié** » : désigne le module figurant sur le Site qui permet de suivre l'état d'acheminement d'un colis et/ou courrier en renseignant le numéro permettant de l'identifier.

« **Client** » : désigne toute personne morale disposant d'un Compte sur la Boutique. Dans les présentes CSB, le terme Client désigne, indifféremment, la société titulaire du Compte et/ou la personne physique la représentant en vue, notamment, de créer et utiliser le Compte, de constituer un carnet d'adresses....

« **Compte** » : désigne le compte individuel d'un Client ouvert sur la Boutique, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation de la Boutique en vue d'un achat. Ce compte permet au Client de s'identifier et d'accéder à un espace réservé lui permettant d'acheter des Articles. Il regroupe également les données clients (informations professionnelles et de l'entreprise) et les données relatives aux commandes d'Articles.

« **Compte Prépayé** » : désigne le compte du Client accessible sur la Boutique et lui permettant de régler des achats, dès lors que son solde est créditeur.

« **Contrat** » : désigne les Conditions Générales Courrier-Colis et les Conditions Spécifiques de la Boutique, y compris tout document qui est expressément inclus par référence dans les présentes Conditions Spécifiques de la Boutique, toutes éventuelles conditions particulières indiquées par La Poste et tous éventuels avenants au Contrat.

« **Contremarque de temps** » : désigne la donnée qui lie une représentation d'une donnée à un temps particulier, exprimé en heure UTC, établissant ainsi la preuve que la donnée existait à cet instant-là.

« **Csuivi** » : désigne le SeL accessible notamment à partir du Site et permettant au Client de suivre le courrier qu'il a expédié.

« **Date d'Effet de l'Inscription** » : désigne la date à laquelle l'Utilisateur clique sur le bouton « Valider » conformément à l'article 3.2 des CSB et devient Client de la Boutique.

« **Date d'Effet du service de Réexpédition** » : désigne la date effective à partir de laquelle le service de Réexpédition débute. La Date d'effet du service de Réexpédition correspond obligatoirement à un jour ouvrable.

« **Destinataire(s)** » : désigne la/les personne(s) physique(s) et/ou morale(s) désignée(s) par le Client en qualité d'expéditeur, et à qui est/sont adressée(s) la LEL et/ou la LReLN.

« **Digiposte** » : désigne le service de La Poste qui permet notamment, via une application Internet sécurisée, la mise à disposition pour chaque abonné à ce service, de documents adressés directement par différents expéditeurs dans sa boîte aux lettres ou le classement dans son coffre de contenus personnels.

« **Document** » : désigne, s'agissant de la LReLN et de la LEL, le courrier saisi sur le Site ou transmis directement par le Client à La Poste comprenant, ou pas, des pièces jointes.

« **Editeur de texte** » : désigne l'application accessible sur le Site, permettant la saisie par le Client de son courrier dans le cadre de l'utilisation de la LEL.

« **Empreinte informatique** » : désigne le résultat d'une fonction de hachage appliquée sur le Document visant à réduire celui-ci en une donnée de longueur fixe, représentative de cette chaîne de caractères.

« **Fichier d'édition** » : désigne dans le cadre de la LEL ou de la LReLN, le Document converti par La Poste au format PDF et, que le Client valide avant impression.

« **Identifiant** » : désigne l'Adresse de courrier électronique choisi par l'Utilisateur et utilisé par Client pour s'identifier sur le Site et accéder à la Boutique.

« **Identification** » : désigne la procédure selon laquelle le Client s'identifie pour accéder à son Compte sur la base de l'Adresse de courrier électronique et du Mot de passe.

« **Identité Numérique (IDN)** » : désigne les informations qui identifient un internaute, vérifiées par La Poste lorsqu'il s'agit de l'Identité Numérique de La Poste ou par des tiers lorsque l'Identité Numérique est délivrée par une société tierce. Dans ce dernier cas, elle doit être compatible avec le service LReLN et en cours de validité.

« **Inscription** » : désigne la procédure qui permet à toute personne morale de saisir ses coordonnées personnelles en vue de créer un Compte et d'acheter des Articles. Lors de l'Inscription l'Utilisateur accepte les Conditions Générales Courrier-Colis et les CSB et devient Client.

« **Lettre En Ligne (LEL)** » : désigne le SeL qui a pour objet de permettre au Client de déposer sous forme électronique ou de saisir directement sur le Site, un Document, afin que ce dernier soit imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client.

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

« **Marque d'affranchissement** » : désigne la représentation graphique du timbre imprimée par le Client. Elle comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au timbre-poste, le Visuel, une date de validité, une dentelure, la valeur de l'affranchissement, une mention postale, le logo La Poste et un code à barre. Ni cette Marque d'affranchissement ni l'un quelconque des éléments précités ne pourront être modifiés ou supprimés. La présence de l'ensemble de ces éléments est une condition essentielle de validité de la Marque d'affranchissement.

« **MonTimbreLigne (MTEL)** » : désigne le SeL qui permet au Client de créer et d'imprimer une Marque d'affranchissement à partir de Visuels, depuis un ordinateur, sur le support de son choix (enveloppe, planche d'étiquettes..).

« **Mot de passe** » : désigne une suite de caractères renseignée par le Client, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel. Il est composé de huit (8) caractères minimum dont au moins une lettre et un chiffre.

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

« **Preuve électronique de dépôt** » : désigne l'attestation informatique signée par La Poste dans le cadre de la LReLN. Elle est éditée à partir du formulaire de dépôt rempli par le Client expéditeur du Document et composée notamment, des informations relatives à l'identité du Client expéditeur et du Destinataire, de la date et de l'heure légale de dépôt ainsi que de l'Empreinte informatique du Fichier d'Édition.

« **Réexpédition** » : désigne le service de Réexpédition temporaire ou définitive du courrier dont la description figure, notamment, sur le Site.

« **Services en Ligne (SeL)** » : désigne l'offre de services accessible sur le Site ou toute nouvelle offre que La Poste mettrait en ligne et comprenant notamment :

1. Csuivi
2. Mon Timbre En Ligne (MTEL)
3. ID Timbre (IDT)
4. Lettre en ligne (LEL)
5. Lettre Recommandée en Ligne (LReLN)
6. Abonnement Mobilité
7. Réexpédition
8. Garde du Courrier

« **Produits** » : désigne les timbres, les enveloppes et les boîtes préaffranchies accessibles depuis l'espace professionnels du Site. Cette liste n'étant pas limitative.

« **Signature électronique** » : consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache (article 1316-4, al. 2 du code civil - loi n° 2000-230 du 13 mars 2000).

« **Site** » : désigne le site Internet édité et exploité par La Poste, accessible notamment depuis l'adresse URL <http://boutique.laposte.fr> et permettant aux Utilisateurs et aux Clients d'acheter en ligne des Produits et Services en Ligne.

« **Utilisateur** » : désigne une personne qui navigue sur le Site de la Boutique sans être identifiée ou en cours d'inscription.

« **Visuel(s)** » : désigne(nt) tous les éléments (image, dessin, photographie etc. incluant ou non du texte) proposés par La Poste ou par le Client pour personnaliser les Marques d'affranchissement.

## **ARTICLE 2. OBJET**

Les Conditions Spécifiques de la Boutique (ci-après les « CSB »), ont pour objet de définir les relations contractuelles entre tout Utilisateur ou Client de la Boutique.

Elles viennent en complément des Conditions Générales Courrier- Colis accessibles depuis l'adresse url : <http://www.laposte.fr/particulier/conditions-generales-de-vente>. Elles s'appliquent aux Produits et Services en Ligne accessibles dans l'espace professionnels de la Boutique.

L'ensemble de ces documents compose le Contrat. En cas de contradiction entre ces documents les Conditions Spécifiques de la Boutique priment.

Le Contrat s'applique à tout accès et toute consultation du Site par un Utilisateur et un Client ainsi qu'à tout achat sur la Boutique.

L'acceptation du Contrat est un préalable indispensable et obligatoire. Elle résulte pour le Client, d'un clic sur la case figurant en regard de la mention « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales Courrier-Colis et les CSB », lors de la création de son Compte.

## **ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES**

### **3.1. ACCES AU SITE ET AUX ARTICLES**

Hors les cas de force majeure visés à l'article 18 des CSB, La Poste s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à assurer la disponibilité et l'accessibilité au Site, 24/24 heures et 7/7 jours.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site en vue de l'achat d'Articles, sont et restent à la charge de l'Utilisateur et du Client.

Tout Utilisateur ou Client s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Site et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses partenaires.

Tout Utilisateur ou Client reconnaît connaître et comprendre Internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

### **3.2. CREATION D'UN COMPTE**

#### **3.2.1. Création d'un Compte Client**

L'achat en ligne sur le Site nécessite de disposer d'un Compte Client.

Pour s'inscrire, l'Utilisateur doit :

- avoir le pouvoir d'engager la personne morale qu'il représente et que la personne morale ne soit pas en état de liquidation judiciaire ;
- créer son Identifiant et Mot de passe ;
- saisir :
  - ses informations personnelles : données d'identification du représentant à l'initiative de l'Inscription composées de la civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, ainsi que de la fonction ;
  - les informations concernant son entreprise (les données d'identification de l'entreprise composées de sa raison sociale, le type de société, ainsi que des données telles que le numéro SIRET, le numéro de client s'il dispose déjà d'une carte pro délivrée par La Poste) ;
  - son adresse postale ;
  - ses préférences de communication : choix opt-ins/opt-outs et ;
  - valider les Conditions Générales Courrier-Colis et les CSB.

Une fois que le formulaire d'inscription est rempli, l'Inscription est confirmée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales Courrier-Colis et les CSB et a cliqué sur le bouton <VALIDER>. Une page de confirmation apparaît alors sur l'écran et indique qu'un Compte a bien été créé.

A l'issue de sa phase d'inscription, l'Utilisateur devient Client et un mail de confirmation lui est adressé. Le Client bénéficiera alors des avantages réservés aux entreprises sous réserve des dispositions détaillées à l'article 4.3 des CSB.

L'Utilisateur garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieurement en sa qualité de Client. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles.

Plusieurs Comptes professionnels pourront être créés pour une même entreprise (Adresse de courrier électronique et Mot de passe différents) dès lors que l'Utilisateur qui crée le Compte est dûment habilité par son entreprise à procéder à cette création.

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte en se connectant sur le Site. Il peut en particulier modifier l'ensemble des informations du Compte, y compris son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe. Dans le cas du changement de l'Adresse de courrier électronique, un mail de confirmation sera adressé au Client. Toutefois le numéro de SIRET et/ou le numéro de Client ne sont pas modifiables.

Le Client est susceptible de recevoir par email ou SMS des informations concernant La Poste et/ou toute partenaire lié contractuellement à La Poste. Le Client peut modifier ses choix ou s'opposer à la réception des dites informations (opt-ins/opt-outs) directement via le Compte Client ou directement sur toute communication qui lui sera adressée et ce, à chaque fois qu'un message, lui est envoyé.

Tout Client s'engage à notifier immédiatement à la Boutique toute modification affectant ses informations, soit en ligne sur le Site, soit via le service client.

### **3.2.1. Création d'un Compte à partir d'un Compte Existant – Association de comptes**

Le Client peut créer son Compte à partir d'un compte existant : SeL (LReLN, MTEL, Réexpédition en ligne) et Boutique pour les Pros, (ci-après désigné(s) le(s) « Compte(s) Existant(s) »).

L'association de comptes permet au Client de disposer d'un Compte Boutique unique à partir duquel il accèdera à l'historique de commande de son/ses Compte(s) Existant(s), et le cas échéant, pour les SeL LReLN ou MTEL, le solde de son Compte Prépayé ainsi que l'historique des transactions sur le dite Compte Prépayé.

L'association de compte mène à la suppression du/des Compte(s) Existant(s) qui fusionne avec le Compte Boutique. Si le Client n'a pas importé l'historique du/des Compte(s) Existant(s) lors de la procédure d'association de compte(s), il comprend et accepte que toutes les données pré-existantes y compris le solde éventuel de son Compte Prépayé ne soient plus accessibles depuis le Compte Boutique.

L'association de compte peut être effectuée à tout moment, à partir de la page de connexion et d'inscription du Site ou depuis le Compte du Client « Mes informations personnelles/Transférer mes anciens comptes ».

Le Client choisi le Compte Existant qu'il souhaite rapprocher et saisit ses Identifiant et/ou Mot de passe. Il est ensuite redirigé vers le formulaire d'Inscription dont les champs ont été pré remplis ; il vérifie que ses informations personnelles figurant dans ce formulaire sont exactes, et à jour et apporte les modifications nécessaires le cas échéant.

## **ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT**

### **4.1 COMMANDE**

Le montant maximum d'un panier d'achat est de quatre mille cinq cent (4500) euros (Paiement par CB)

Si le Client souhaite effectuer un achat sur la Boutique, il doit effectuer sa sélection et ajouter ses Articles au panier.



Une fois les Articles sélectionnés le Client peut confirmer le contenu de son panier et finaliser la commande. A ce stade, le Client est redirigé vers une page l'invitant à saisir ses coordonnées et ses options de livraisons (avec les frais de livraison concernés). Afin de régler sa commande, le Client choisit son mode de paiement.

Dès que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche. Cette page contient le récapitulatif de la commande.

En parallèle, un email de confirmation de la commande est envoyé au Client sur son Adresse de courrier électronique.

Le Client peut suivre l'état de sa commande via son Compte.

La Poste se réserve la faculté de bloquer discrétionnairement une commande, notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude (compromission des identifiants, ...).

Une facture est automatiquement jointe aux commandes du Client. Cette facture, sous format papier, est jointe avec l'envoi des produits commandés. Si l'expédition d'une commande devait être fractionnée, la facture sera jointe au dernier envoi, un bordereau d'expédition étant présent au sein des autres envois.

Par ailleurs, les factures électroniques sont mises à disposition du Client au format PDF dans son Compte. Pour plus d'informations sur les factures électroniques le Client peut consulter la rubrique « Aide en ligne » accessible sur le Site.

#### **4.2 PRIX**

Le prix des Articles sont disponibles sur le Site. Ils sont indiqués en Euros. La Poste se réserve le droit de les modifier discrétionnairement et à tout moment.

La Poste se réserve également la possibilité de proposer des tarifs préférentiels selon les conditions qu'elle décide. Ces avantages seront présentés sur le Site ou communiqués aux Clients par tout autre moyen.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande. Ils s'entendent hors taxes pour les produits soumis à TVA et Net pour les produits non soumis à TVA. Le taux de TVA applicable sera celui en vigueur lors de la validation de la commande.

Ne sont pas compris dans les prix affichés des Articles, les frais de traitement (comprenant les frais d'emballage et les frais de livraison (variant selon le mode de livraison et la destination géographique)).

Certains Articles sont soumis à des restrictions territoriales de livraison, spécifié au chapitre II des présentes CSB.

#### **4.3 CERTIFICATION ET PROMOTIONS**

Afin de bénéficier des tarifs spécifiques aux entreprises, le Compte du Client doit être certifié par le service client qui vérifie le statut de professionnel du Client.

Si les informations vérifiées ne coïncident pas avec les informations communiquées par le Client ou si le Client n'a pas déclaré de numéro SIRET, le service client invite le Client à renvoyer des pièces justificatives de son statut de professionnel sous un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la Date d'Inscription à la Boutique. Faute pour le Client de produire ces justificatifs, il ne pourra plus bénéficier de la tarification spécifique appliquée du fait de sa qualité présumée de « professionnel ».

Le Client en attente de certification ne pourra pas commander plus de soixante-quinze (75) euros du SeL MTel.

Des conditions préférentielles (promotion, frais de traitement offerts) peuvent s'appliquer. Elles sont alors détaillées, notamment, au sein des conditions tarifaires accessibles sur le Site et peuvent être soumises à des

conditions de validité. En ce sens notamment, les codes promotion relatifs à un Article ne pourront être appliqués que si l'Article concerné figure dans le panier du Client.

#### **4.4 LES MODALITES DE PAIEMENT**

Les moyens de paiement proposés sur la Boutique sont les suivants : **la Carte Bancaire, le Compte Prépayé la Poste, le Chèque et le Mandat Administratif.**

La Poste se réserve le droit de compléter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis, les moyens de paiement ci-dessous.

##### **4.4.1 La Carte Bancaire**

La carte bancaire peut être utilisée pour payer toute transaction quel que soit le montant et dans la limite de quatre mille cinq cent (4500) Euros TTC.

La liste des cartes bancaires admises figure sur le Site. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour tout paiement par CB, le Client garantit être titulaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. Toute utilisation frauduleuse d'une CB donnerait lieu à la suspension du Compte dans les conditions détaillées à l'article 10 « Résiliation, manquement et suspension » des présentes CSB.

Certains dispositifs de sécurité peuvent être mis en œuvre pour sécuriser le paiement des Articles comme par exemple la technologie dite du « 3DSecure ». Ce processus de paiement sécurisé sera mis en œuvre dans certains cas dépendants par exemple du montant du paiement.

L'option Paylib est disponible sous réserve que le Client l'ait souscrite auprès de sa banque.

L'option ONE Click offre au Client la possibilité d'enregistrer ses coordonnées bancaires et de pouvoir les réutiliser sans avoir à les ressaisir à chaque paiement.

##### **4.4.2 Le Compte Prépayé la Poste**

L'inscription du Client donne lieu à la création automatique d'un Compte Prépayé, dont le solde initial est de 0€. Le Compte prépayé n'est pas un compte bancaire et les crédits y figurant ne sont pas des unités de monnaie électronique. Les montants crédités sur le Compte Prépayé ne sont ni transférables ni remboursables, en tout ou partie.

Le Compte Prépayé peut être utilisé pour toute transaction allant de dix centimes (0,10) d'euros à deux mille cinq cent (2500) euros sous réserve que le Client dispose d'un solde créditeur au moment du paiement sur le Site, étant expressément convenu qu'à aucun moment, le Compte Prépayé du Client ne pourra être débiteur. Le montant débité suite à un achat sur le Site est alors soustrait du solde du Compte Prépayé utilisé à la date de l'achat.

Pour créditer son Compte Prépayé, le montant minimum est de cinq (5) euros. Le montant maximum global du Compte Prépayé est de deux mille cinq cent (2500) euros. Le montant maximum de rechargement par transaction est de deux cent cinquante (250) euros. Les sommes créditées dans le Compte Prépayé ne sont pas remboursables.

Un relevé d'opérations est disponible à chaque chargement du Compte Prépayé. Le suivi détaillé ainsi que le récapitulatif des consommations du Client sont mis à disposition sur le Compte.

Le Client est informé que la Poste se réserve le droit de bloquer la commande et de suspendre immédiatement l'utilisation du Compte Prépayé en cas de refus ou d'incident de paiement quelle qu'en soit la cause et, notamment, en raison :

- d'une opposition sur la carte bancaire utilisée ou de l'insolvabilité du compte auquel elle est rattachée ;
- du dépassement du montant des dépenses autorisées ;
- de suspicion ou de compromission des éléments d'Identification du Compte ;
- ou en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

#### **4.4.3 Le Chèque**

Les paiements par chèque sont acceptés uniquement pour toute commande de Produits (à l'exception de tout SeL), d'un montant minimum de trente (30) euros TTC et maximum de trois mille (3000) € TTC (frais de livraison compris).

Le chèque devra être expédié dans les dix (10) jours ouvrés suivant la date de la commande, à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de passation de la commande, accompagné du modèle de courrier joint à cette confirmation de commande.

Le processus de traitement de la commande ne sera effectif qu'à réception du chèque. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée dès sa réception par La Poste.

Toute fraude ou suspicion de fraude, autorise La Poste à bloquer discrétionnairement une commande y compris si cette commande a déjà fait l'objet d'un mail de confirmation de la part de La Poste.

#### **4.4.4 Le Prélèvement SEPA (uniquement pour les SeL de Réexpédition)**

Le Client souhaitant payer par prélèvement SEPA doit adresser au service ADV (Administration Des Ventes) dont l'adresse lui est communiquée lors de la finalisation de sa commande un prélèvement SEPA ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN et le formulaire accessible lors de la souscription au SeL de Réexpédition et/ou de Garde du courrier imprimé et complété.

Lors du premier paiement par prélèvement SEPA, le prélèvement est effectué dans les douze (12) jours (délai communiqué à titre indicatif) suivant la réception des documents précités par La Poste. Les SeL commandés ne débiteront qu'une fois l'ensemble des documents reçus par La Poste. Par la suite, le prélèvement sera effectué à dix (10) jours suivant la date d'émission de la facture.

Le Client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre l'exécution du prélèvement à la date prévue du prélèvement.

Le Client s'engage à communiquer à La Poste par écrit toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte, de changement d'établissement bancaire).

Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de La Poste par le Client au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'ADV dont l'adresse figure sur la facture du SeL, et précisant notamment la référence unique de mandat (RUM) concernée ainsi que la dénomination du/des contrat(s) impacté(s).

#### **4.4.5. Le Mandat Administratif (exclusivement réservé aux entreprises du Secteur Public)**

Les paiements par Mandat Administratif sont acceptés pour tout SeL (à l'exception de la LEL et MTEL) et Produits de la Boutique, quel que soit le montant dans la limite de six mille (6000) euros TTC.

Lors de l'identification du Client sur le Site, celui-ci devra s'identifier comme catégorie « secteur public » et devra préciser parmi ces 3 sous-ensembles quelle est son appartenance : « l'Etat et ses établissements publics », « les collectivités territoriales et les établissements publics locaux » puis « les établissements publics de santé et les établissements du service de santé des armées ». En effet, le délai global de paiement varie en fonction de ces 3 catégories.

Le processus de traitement de la commande ne sera effectif qu'à réception par La Poste du formulaire SP1 dûment rempli, signé et revêtu des 2 cachets demandés.

Le formulaire SP1 devra être expédié dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant la date de la commande à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de passation de la commande.

Les paiements devront avoir lieu dans les délais indiqués au Code des marchés publics à compter de la date de réception de la facture par les services de la personne publique contractante. Toutefois, le Client a la possibilité de s'engager sur un délai global de paiement inférieur à ceux mentionnés au Code des marchés publics. Ce délai sera inscrit, le cas échéant, sur le formulaire SP1, rempli par le Client.

Le paiement doit être effectué par virement au compte de LA POSTE dont les références lui ont été communiquées.

#### **4.5 RETARD DE PAIEMENT – PENALITES**

##### **4.5.1 Dispositions spécifiques aux entreprises privées**

Conformément aux dispositions de l'article L.441-3 du Code de Commerce, en cas de non-respect des délais de paiements mentionnés à l'article précédent ou en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué, seront appliqués de plein droit :

- des pénalités de retard dont le montant est calculé sur la somme restant due à compter du jour suivant la date d'échéance du paiement (y compris en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué) et jusqu'au jour où le paiement sera effectif. Le taux appliqué est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10% ;
- une indemnité forfaitaire de quarante euros (40€) due, par facture impayée au titre des frais de recouvrement. La Poste se réserve le droit de facturer un montant supplémentaire si les frais exposés au titre du recouvrement sont supérieurs.

##### **4.5.2 Dispositions spécifiques aux personnes publiques**

Tout non-paiement à l'échéance fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice de La Poste. Ces intérêts courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global de paiement jusqu'à la date de mise en paiement incluse. Le taux des intérêts moratoires est celui défini par le décret du 21 février 2002, modifié par le décret du 28 avril 2008, susvisés.

La Poste se réserve la possibilité d'engager toute procédure utile pour le recouvrement de sa créance en application du code des marchés publics.

#### **4.6 DOUANES**

Lorsque le Client commande des Articles sur la Boutique pour être livrés en dehors de l'Union Européenne, le Client peut être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Tout frais supplémentaire de dédouanement sera à sa charge ; la Poste n'a aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, le Client doit donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. Par ailleurs, lorsque le Client passe commande sur la Boutique, il est considéré comme l'importateur officiel et doit respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel il reçoit les Articles. Nous attirons l'attention de nos Clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont susceptibles d'être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

#### **ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE**

L'historique des commandes d'Articles est disponible dans le Compte.

La Boutique permet également au Client disposant d'un compte Digiposte, d'archiver ses factures ou encore toute LEL, LRELN ou Preuve électronique de dépôt résultant de l'utilisation d'un SeL.

Le Client qui possède un compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut après authentification associer son compte Digiposte au Compte Boutique.

Le Client qui ne possède pas de compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut créer son propre compte en suivant le parcours nominal de création de compte. Une fois le compte Digiposte créé, il peut l'associer à son compte Boutique.

La création du compte Digiposte ainsi que ses modalités d'utilisation sont détaillées dans les conditions générales Digiposte, accessibles notamment, depuis l'hyperlien <https://www.digiposte.fr/conditions-generales-dutilisation>

## **ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **6.1 LE SITE ET LES ARTICLES**

Le Site et les Articles sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

L'Utilisateur ou le Client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou des Articles sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données tirées ou copiées ou faites à partir du contenu du Site et/ou des Articles, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

Tout Utilisateur devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le Site et les Articles et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

### **6.2 LES MARQUES**

La Poste et/ou le Client sont et resteront propriétaires, chacun pour ce qui les concerne, de leurs signes distinctifs, à savoir marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **ARTICLE 7. COOKIES**

Afin de faciliter et d'améliorer votre navigation, La Poste utilise des cookies. Pour plus d'informations, la Poste vous invite à consulter sa politique en matière de [cookies](#).

## **ARTICLE 8. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

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

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

## **ARTICLE 9. RESPONSABILITE**

### **9.1 RESPONSABILITE DE LA POSTE**

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou des Articles à répondre à des attentes ou besoins particuliers de tout Utilisateur ou Client. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site ou des Articles.

De même, La Poste décline toute responsabilité à l'égard de l'usage qui est fait du Site par tout Utilisateur ou Client, notamment en ce qui concerne la véracité des informations communiquées au public et/ou aux autres Clients ou Utilisateurs. La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont connectés. La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au site Internet ou au Compte, d'indisponibilité totale ou partielle du site Internet ou du Compte résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de votre ligne téléphonique. La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire tout ou partie de la Boutique pour des raisons liées à la sécurité du Site, à la sécurité du Client ou à un manquement du Client à l'une de ses obligations notamment détaillées dans le Contrat.

La Poste ne garantit pas que les résultats et les informations obtenus soient exempts de toute erreur ou de tout autre défaut. La Poste est tenue, s'agissant de la fourniture des Articles, par une obligation de moyens.

La Poste s'engage à :

- prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité et la confidentialité du paiement en ligne ;
- protéger la confidentialité et l'intégrité des clés publiques utilisées notamment dans le cadre de la génération du code à barre 2D présent sur chaque Marque d'affranchissement.

La Poste est uniquement responsable des dommages directs résultant des fautes causées par elle-même dans le cadre des CSB. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de programmes informatiques subis par le Client qui pourraient résulter de l'inexécution des CSB, lesquels préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect.

La Poste ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Utilisateur et/ou le Client, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

La Poste ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci ou d'une perturbation dans leur exécution si ce manquement est dû à un cas de force majeure ou à un cas fortuit. Dans ce cas La Poste informera l'Utilisateur et/ou le Client et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation créée.

En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution de ses obligations, cette dernière rembourse la somme versée par le Client au titre de la fourniture des Articles par La Poste à l'exclusion de toute autre indemnité : dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du service jusqu'à son échéance.

L'Utilisateur et/ou le Client garantira et indemnisera La Poste contre tout dommage subi par La Poste et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de La Poste sur le fondement de la violation du Contrat et/ou d'un droit quelconque d'un tiers.

La Poste n'assume aucun engagement ni aucune responsabilité quant aux retards, à l'altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission des envois à partir du Site lorsque ces événements résultent de l'utilisation des réseaux ou d'une défaillance du Client. La Poste n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de diffusion dudit Site, ainsi que de la continuité, pérennité, conformité, compatibilité ou performance de ceux-ci ou à l'absence de bugs.

En outre, les taux de transfert et de téléchargement à partir du Site ne sont pas garantis.

La Poste n'est pas considérée comme responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers de l'Identifiant et du Mot de passe du Client qui sont confidentiels.

En outre, La Poste n'assume aucun engagement ni responsabilité :

- quant à l'utilisation des Articles par le Client non conforme à la réglementation en vigueur ;
- quant à l'usure normale des média informatiques du Client, ou à la détérioration des informations portées sur lesdits média informatiques due à l'influence des champs magnétiques ;
- du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le Compte du Client.

## **9.2 RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client s'engage à respecter le Contrat.

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de son Identifiant et Mot de passe. Le Compte est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.

Le Client est seul responsable de la conservation confidentielle de son Identifiant et Mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite. Il s'engage en conséquence :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quelque tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ;
- et notamment, à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Compte un utilisant les éléments d'identification du Client ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes ;
- à informer sans délai La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

Le Client est seul responsable :

- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter à la Boutique et acheter les Articles ;
- de l'usage qu'il fait des Articles, étant entendu que cet usage doit être conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur et aux bonnes mœurs.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui-même à La Poste. Le Client s'engage à indemniser La Poste, en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts, dont La

Poste ferait l'objet à la suite du non-respect des présentes stipulations ou aux dommages causés à autrui ou à elle-même par les documents que le Client aurait diffusés en utilisant le Site et/ou les Articles.

Le Client garantit La Poste contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits, à la suite de l'utilisation du Site faite par le Client ou à la suite des mesures prises par La Poste, pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par une victime.

Le Client/Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site et/ou des Articles, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'Identification est présumée faite par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire.

Le Client/Utilisateur déclare et garantit que tout contenu qu'il met à disposition/transmet/communique via le Site est conforme à toute loi, réglementation et/ou usage applicables, ainsi qu'aux droits de tiers et qu'il dispose de toute autorisation nécessaire. Notamment, il s'engage à ne pas mettre à disposition de contenu :

- pouvant constituer une apologie de crimes contre l'humanité ou de crimes de guerre;
- susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent, pornographique ou pédophile;
- contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
- à caractère menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux;
- constituant un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme;
- provoquant ou permettant la provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison des origines, du sexe, de l'état de santé, de l'appartenance politique ou syndicale;
- portant atteinte à la vie privée;
- comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication;
- encourageant à la commission de crimes, délits ou actes de terrorisme;
- incitant à la consommation de substances interdites;
- violant le secret des correspondances; et/ou
- permettant à un tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans des systèmes informatiques et de télécommunication et, d'une manière générale, tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

Chaque Client ou Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du présent Site.

Le Client s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou des Articles, et ce, dès qu'il en a connaissance.

Toutefois, à l'occasion d'une alerte de sécurité (contrôle anti-virus, etc.), d'une demande d'une autorité (administrative, judiciaire, etc.), d'une alerte émanant d'un autre Utilisateur ou Client, d'une notification prévue à l'article 15 « Notification », la Poste se réserve le droit le cas échéant :

- de modifier, rejeter et / ou supprimer l'accès au Compte ne respectant pas les règles fixées aux présentes;
- d'appliquer les stipulations de l'article 10 « Résiliation - Manquement – Suspension » des présentes.



## **ARTICLE 10. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION**

### **10.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT : DESINSCRIPTION – CLOTURE DU COMPTE**

La demande de désinscription peut être adressée à tout moment par le Client au service client de La Poste. Les modalités de désinscription et de saisine du service client figurent dans la rubrique « Aide en ligne ».

### **10.2 RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA POSTE**

Pour tout manquement du Client/Utilisateur aux dispositions prévues au Contrat et notamment en cas de fraude, La Poste se réserve le droit de prendre immédiatement, envers tout Client/Utilisateur, les mesures nécessaires afin de remédier aux manquements constatés, tels que notamment :

- procéder à la suspension des Comptes concernés, voire de les clôturer définitivement ;
- débiter les Comptes Prépayés des Clients du montant des affranchissements émis et/ou utilisés frauduleusement ;
- refuser l'ouverture d'un nouveau Compte;
- intenter tous les recours judiciaires à sa disposition, en contrefaçon et en réparation du préjudice subi. Les sanctions pénales, pour contrefaçon ou falsification, encourues, sont de cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende, telles que précisées à l'article 443-2 du code pénal ;
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude auxquels seront ajoutés des frais de gestion.

Par ailleurs, pour tous manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations par le Client, La Poste se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle en clôturant son Compte.

Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Les éléments de preuve mentionnés à l'article « Convention de preuve » pourront être conservés en tant que de besoin par La Poste. Nonobstant les dispositions figurant ci-avant, il appartient au Client d'apporter la preuve que le manquement n'est pas de son fait, en vue de rétablir le fonctionnement de son Compte dans des conditions normales.

### **10.3 CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION**

A la suite d'une demande de résiliation, un email est envoyé à l'Adresse de courrier électronique du Client, qui doit y répondre pour confirmer sa demande de résiliation. A réception de sa confirmation, son Compte est alors clôturé sous huit jours.

Toute résiliation suppose la suppression du Compte et de tout son historique ainsi que la clôture du Compte prépayé sans possibilité de remboursement du solde non utilisé. Toute résiliation du Compte annule donc l'accès aux données, au Compte Prépayé et à l'historique de Compte, notamment toutes preuves de dépôt de LReLN et aux contrats de Réexpédition et Garde du courrier.

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

## **ARTICLE 11. SOUS-TRAITANCE**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets des présentes par toute société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard du Client, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

## **ARTICLE 12. CESSION**

La Poste se réserve la faculté de céder le Contrat, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable du Client.

## **ARTICLE 13. NON-RENONCIATION**

Le fait pour l'Utilisateur et/ou le Client et/ou La Poste de ne pas se prévaloir d'un manquement par la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

## **ARTICLE 14. PERMANENCE**

La nullité d'une clause quelconque des CSB n'affecte pas la validité des autres clauses. Elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

## **ARTICLE 15. NOTIFICATION**

Toute notification requise aux termes des présentes devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse indiquée à l'article « Informations/Réclamations » ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article. Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

## **ARTICLE 16. CONVENTION DE PREUVE**

La Poste, l'Utilisateur et/ou le Client entendent fixer, dans le cadre du Site et des Articles, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

Il est convenu que le fait de cliquer sur le bouton " J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales Courrier-Colis et les CSB " manifeste le consentement du Client, préalablement identifié par la saisie de son Mot de passe, et entraîne son acceptation desdites conditions. Le Contrat est définitivement formé entre La Poste et Le Client lorsque le Client clique sur l'icône " Valider " après avoir saisi son numéro de carte bancaire le cas échéant, et que La Poste a accepté ce paiement après vérification des coordonnées bancaires.

En cas de contestation concernant la réalité ou les modalités de la transaction, les enregistrements informatiques fournis par le serveur de paiement bancaire sécurisé de la société ATOS vaudront preuve entre la Poste et le Client.

La Poste, l'Utilisateur et/ou le Client acceptent qu'en cas de litige les moyens d'Identification (Adresse de courrier électronique, Mot de passe, les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site et en particulier depuis les Comptes utilisés dans le cadre du Site soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.

La Poste et le Client s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les contenus archivés dans le cadre de la Boutique, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés, et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation et/ou l'achat d'un Article soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Le Client accepte qu'en cas de litige avec une entité de La Poste, son identité numérique vérifiée est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'elle contient.

La preuve contraire peut être rapportée.

## **ARTICLE 17. INTITULE DES CLAUSES**

Les intitulés portés en tête de chaque clause ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

Il est expressément convenu entre La Poste et le Client que la langue régissant les présentes est le français. En cas de contradiction entre les présentes et les mêmes CSB traduites, les présentes CSB en français primeront sur celles traduites en langue étrangère.

## **ARTICLE 18. FORCE MAJEURE**

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes du Contrat et notamment l'accès ou l'utilisation des Services par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Générales de Vente. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer les Clients de l'existence de ce cas de force majeure;
- de rétablir un accès, même dégradé, aux Articles/à la Boutique;
- ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Clients de retrouver un accès à leurs contenus.

## **ARTICLE 19. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Tout Utilisateur et/ou Client peut être amené à fournir des données à caractère personnel le concernant en particulier lors de son Inscription et ce, notamment, pour utiliser le Site et/ ou acheter des Articles.

Ces données sont destinées au personnel de La Poste et/ou de ses sous-traitants et, le cas échéant, aux partenaires. Elles sont utilisées à des fins d'administration et de gestion technique et/ou commerciale ainsi qu'à des fins de statistiques et de prospection commerciale, conformément au cadre légal applicable.

Conformément à la loi n°78-17 « Loi Informatique et Libertés » modifiée, le Client peut accéder aux données à caractère personnel le concernant qu'il a communiquées sur le Site. Il peut demander à ce que les données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, soient, selon le cas, rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées. Le Client peut également exercer son droit d'opposition.

Toute demande doit être effectuée par le Client via le formulaire disponible à partir de son Compte ou par simple lettre à l'adresse: Service Client Internet La Boutique 99 999 La Poste Cedex. Le Client doit indiquer dans sa demande les informations suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale et son Adresse de courrier électronique.

La Poste n'est pas responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés par tout partenaire. Aussi les présentes stipulations ne régissent pas ces traitements. Tout Client est invité à examiner les règles applicables à ces traitements sur les sites des partenaires.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, l'Utilisateur/le Client peut consulter la Charte Informatique et Libertés accessible sur toutes les pages du Site.

#### **ARTICLE 20. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.

À défaut de règlement amiable, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive aux tribunaux compétents du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesure conservatoire. En cas de non-respect de cette étape, laquelle reste à la charge et sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur, et de perte des contenus consécutif à la résiliation par le Client, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

## **CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE**

### **SECTION I. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE**

#### **ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER**

Ce SeL permet d'effectuer le suivi des courriers ou colis grâce au numéro figurant sur les envois. Les modalités d'utilisation de ce SeL sont accessibles depuis la rubrique « Aide en ligne ».

#### **ARTICLE 2. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL**

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

##### **2.1 TYPES D'ENVOI**

Les types d'envois sont :

- à destination de la France et des DOM : la Lettre Recommandée, la Lettre prioritaire, la Lettre verte, la Lettre Suivie, Ecopli ;

- à destination de l'international : la Lettre Recommandée Internationale et la Lettre Prioritaire Internationale, le Paquet Prioritaire International et le Paquet Recommandé International.

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

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

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

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

Dans le cadre du SeL MTEL, le Client procède à l'achat de Marques d'affranchissement selon les quatre (4) étapes suivantes.

##### **2.2 PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

###### **2.2.1 Personnalisation de la Marque d'affranchissement**

Lors de l'étape « Personnalisation du Visuel », le Client choisit d'utiliser le Visuel du mois, proposé par La Poste, l'un des Visuels de la bibliothèque ou un Visuel de son choix.

Si le Client souhaite personnaliser ses Marques d'affranchissement avec un Visuel de son choix, il devra au préalable le soumettre à La Poste pour validation. Le Client devra strictement respecter les conditions définies au sein de l'article 2.4 ci-après et ne pourra utiliser le Visuel choisi que pour le strict usage défini au sein des présentes.

Une fois validé, ce visuel sera accessible à partir de l'espace « Mes logos et Visuels ».

### **2.2.2 Caractéristiques de l'envoi**

Lors de l'étape « Caractéristiques », le Client sélectionne les caractéristiques correspondantes à son envoi et notamment :

#### **1) Les Tarifs et montants de l'affranchissement**

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

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

Les grilles tarifaires en vigueur, de la Lettre Recommandée, de la Lettre Prioritaire, de la Lettre Verte, de la Lettre Suivie, d'Ecopli, du Paquet Prioritaire International et du Paquet Recommandé International sont accessibles dans la rubrique « Consulter les tarifs » du SeL MTEL. Il appartient au Client lors de chaque commande de vérifier le tarif en vigueur applicable.

Le Client est responsable de l'affranchissement de ses envois au bon tarif. A cet effet, il lui appartient de sélectionner les critères « lieu de départ, destination, poids et produit » correspondants à son envoi. La sélection de ces derniers sur le Site permet de calculer automatiquement le bon tarif d'affranchissement. La Poste ne saurait être responsable du mauvais renseignement par le Client des champs correspondants.

#### **2) Envois à l'international et DOM/COM**

Pour tous les envois vers l'international ou les DOM/COM, le Client devra accomplir des formalités spécifiques décrites accessibles à partir du lien suivant : <http://boutiqueducourrier.laposte.fr/aide/?c=19>

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

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

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

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

#### **4) Support et format d'impression**

Le Client s'engage à disposer des supports et formats d'impression exigés pour l'utilisation du SeL MTEL tels que précisés dans le parcours client et dans la rubrique « Aide en ligne ».

Lors de l'étape « Votre support d'impression », le Client qui a sélectionné le support d'impression « étiquettes » à la possibilité de choisir la position de la première étiquette de la planche à imprimer.

#### **5) Récapitulatif de la commande**

Un récapitulatif de commande est présenté au Client. Lors de cette étape, il est vivement recommandé au Client d'imprimer un spécimen de sa commande. La mention « Spécimen » est alors apposée sur chaque Marque d'affranchissement, directement sur le Visuel ainsi que sur le code à barre, ce qui rend celle-ci non utilisable.

Chaque Client peut tester l'impression de sa commande autant de fois qu'il le souhaite et procéder au réglage de son imprimante avant de procéder à l'impression définitive qui aura lieu après paiement. A cette étape, le Client a la possibilité de revenir en arrière pour corriger ses erreurs le cas échéant.

#### **6) Dépôt des plis**

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, le Client s'engage à déposer son pli affranchi dans n'importe quelle boîte aux lettres de rue ou bureau de Poste au plus tard (à l'exception de la LR qui doit être remise en bureau de poste assorti d'un bordereau d'expédition LR) au jour de limite de validité indiqué sur la Marque d'affranchissement. Si la date d'échéance mentionnée s'avère être un dimanche ou un jour férié, la date de dépôt dans le réseau postal devra avoir lieu au plus tard le jour suivant.

### **2.2.3 Impression**

Avant toute impression, le Client s'engage à vérifier qu'il dispose des éléments lui permettant d'effectuer son impression dans de bonnes conditions et notamment que son imprimante contienne suffisamment d'encre pour imprimer correctement les Marques d'affranchissement (résolution minimale de 300dpi) et le Code à Barre.

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, il est nécessaire que le Client ait correctement apposé la Marque d'affranchissement sur le coin en haut à droite de son enveloppe dans le respect de la réglementation postale, et s'il a choisi une Lettre Suivie, le Code à Barre à l'endroit spécifié sur le Site..

Après le paiement, le Client peut imprimer définitivement la/les Marque(s) d'affranchissement et, le cas échéant le Code à Barre, à partir d'une imprimante dans les formats et sur les supports requis ci-avant.

## **2.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

### **2.3.1 Utilisation unique des Marques d'affranchissement**

Chaque Marque d'affranchissement comprend un numéro spécifique et à ce titre ne peut être utilisée qu'une seule fois en tant qu'affranchissement. En cas d'impression multiples, le Client s'engage à détruire les impressions excédentaires.

Les envois ne peuvent être pourvus que d'une seule Marque d'Affranchissement dotée de la valeur d'affranchissement correspondant à l'envoi. Aucun complément à l'affranchissement quel qu'il soit et notamment par d'autres Marques d'Affranchissement ou des timbres-poste traditionnels n'est autorisé.

Le Client s'engage à utiliser les Visuels qui sont mis à disposition par La Poste uniquement dans le cadre du service MTEL et à ne pas utiliser les Marques d'affranchissement à d'autres fins que celles de l'affranchissement de ses envois postaux.

### **2.3.2 Période de validité**

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

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

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

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

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

De même, sera réputée contrefaite, toute Marque d'affranchissement :

- qui n'aura pas été générée par le SeL MTEL ;
- qui aura été générée en utilisant ledit service frauduleusement,
- qui aura été dupliquée à partir d'une Marque d'affranchissement générée par le SeL MTEL,

- ou encore dont tout élément (tels que le Visuel, le code à barre, le logo La Poste, la dentelure, le tarif d'affranchissement, la mention postale ou toute autre mention réglementaire) aura été altérée ou supprimée.

En cas de non-respect des conditions d'utilisation des Marques d'affranchissement tels que décrites ci-avant, La Poste se réserve le droit d'appliquer les sanctions prévues à l'article 10 « Résiliation - Manquements - Suspensions » des présentes.

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

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

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

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

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

Tant qu'il n'a pas atteint ce seuil de 10 visuels, le Client a la possibilité de soumettre pour validation à La Poste, un ou plusieurs Visuels Client par téléchargement sur le Site depuis son espace « Mon Compte » en cliquant sur le lien de téléchargement.

Le Client souhaitant faire valider son Visuel, le télécharge dans l'espace dédié du Site. La Poste met en forme le Visuel téléchargé et propose au Client de valider l'aperçu de l'image. Le Client valide son souhait d'ajouter ce visuel à Mes logos et visuels en l'ajoutant à son panier et en procédant au paiement dudit panier. Les tarifs du service sont disponibles à partir de la page <https://boutiqueducourrier.laposte.fr/montimbrenligne/tarifs> du Site.

Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « en attente ».

La Poste vérifie ensuite la conformité du ou des Visuel(s) aux exigences listées sur le Site, puis valide ou refuse les Visuels du Client, dans un délai indicatif de deux (2) jours ouvrés à compter de leur téléchargement sur le Site.

La Poste peut être amenée à demander toutes informations ou autorisations au Client se rapportant au Visuel (ex : droit de propriété intellectuelle, droit à l'image etc) téléchargé. Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « en attente d'informations ».

En cas de rejet du Visuel du Client, le montant payé par le Client à La Poste pour ledit Visuel lui sera automatiquement remboursé. Le Visuel apparaît alors dans Mes logos et visuels sous l'état « rejeté ».

En cas d'acceptation, le Visuel apparaît dans Mes logos et visuels sous l'état « validé ». Le Client peut alors utiliser le Visuel validé pendant un an à compter de la date de validation par La Poste, dans le strict cadre défini aux CSB. Toutefois, le Client s'engage à ne plus utiliser tout Visuel pour lequel il ne disposerait plus des droits nécessaires, tels que droit d'auteur, droit à l'image etc. Dans un tel cas, la Poste n'aura pas pour obligation de rembourser le Client au prorata de la période pendant laquelle il n'aura pas pu utiliser le Visuel.

Au-delà de la durée d'un an susvisée, le Client aura la possibilité de renouveler sa demande d'utilisation du Visuel en réglant le montant du renouvellement tel que détaillé au sein des conditions tarifaires. A défaut, le Visuel Client apparaîtra dans Mes logos et Visuels sous le statut expiré et ne sera plus utilisable par le Client.



Le tarif applicable par Visuel Client, pour la validation et/ou le renouvellement, sera celui en vigueur au moment de la commande du Client.

#### **2.4.2 Garanties et exigences relatives aux Visuels du Client**

Le Client est le seul responsable du choix du Visuel et s'engage à ce que le Visuel notamment :

- ne porte pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers (par exemple, les marques) ou au droit à l'image appartenant à d'un tiers,
- n'ait pas un contenu mensonger ou trompeur,
- ne représente pas un flashcode (datamatrix, code 2D, QR code...) permettant d'accéder à du contenu multimédia, (TBC)
- ne reproduise pas, en tout ou partie, un billet de banque ou une pièce de monnaie ayant cours légal,
- ne contienne aucun élément :
  - blessant, insultant, immoral ;
  - contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, contraire à la décence et/ou susceptible de causer un préjudice à un tiers,
  - à caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
  - qui encourage à la commission de crimes et délits ;
  - qui incite à la consommation de substances interdites ;
  - qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ;
  - qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui ou de nature à heurter la sensibilité de certaines personnes ;
  - qui induise en erreur, notamment, en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes ;
- ne contrevienne pas à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, notamment aux différentes règles encadrant la publicité (publicité comparative, sur les armes, alcool, tabac ...),
- ne suggère pas un caractère officiel postal à l'illustration (ex. RF, La Poste, France, LP, N° AT...) et/ou ne reproduise pas un timbre-poste français ou étranger. Sont donc autorisés tout texte, numéro de téléphone, adresse e-mail, Internet ou postale à l'exception des mentions obligatoires liées à l'affranchissement,
- ne porte pas atteinte à la neutralité de La Poste,
- ne reproduise pas le logotype de La Poste ou, d'une manière générale, des marques, emblèmes et modèles déposés par La Poste,
- ne reproduise pas de textes religieux quelle que soit la langue (en français ou en langue étrangère),

- n'inclut pas de message représentant une action revendicatrice, militante. L'image de La Poste étant associée au timbre-poste, le visuel ne doit ainsi pas comporter sous quelque forme que ce soit (ex : textes, photos, illustrations), de message politique explicite péjoratif et contestataire. Seuls pourraient être, le cas échéant, admis les visuels comportant le nom d'un parti politique et/ou le logo de celui-ci, accompagné(s), s'il y a lieu, d'un texte sous réserve de sa parfaite neutralité.
- ne fasse pas référence de manière directe ou indirecte à une condamnation ou procédure pénale en cours, en France ou à l'étranger.

Les Visuels représentant un monument faisant apparaître une ou plusieurs armes sont autorisés sous réserve que ledit monument soit :

- classé au patrimoine mondial de l'UNESCO
- classé ou inscrit aux monuments historiques conformément aux dispositions de la loi du 31 décembre 1913 modifiée sur les monuments historiques, à la date de validation de la commande du Client,
- ou encore issu de l'initiative de l'autorité publique tel qu'un monument aux morts.

Les textes en langues étrangères (langues vivantes ou mortes) peuvent figurer sur les Visuels, sous réserve de leur neutralité. En outre, pour les textes en langues étrangères vivantes, la validation du visuel est conditionnée à la transmission par le Client à La Poste, lors de sa demande de création de timbres, d'une traduction en français assermentée.

La reproduction de drapeaux officiels d'Etat ou régionaux est admise si celle-ci est loyale non altérée et non péjorative, et n'emporte aucune confusion à l'égard des tiers sur la nature, les caractéristiques ou la provenance d'un produit ou d'un service.

Enfin, les visuels devront être conformes aux dispositions du code électoral.

La Poste se réserve la possibilité de refuser les Visuels Client qui ne répondraient pas aux conditions précitées, qu'elle juge répréhensible ou non admissible pour une quelconque raison (par exemple, un Visuel pouvant prêter à polémique pour des raisons politiques, ou d'actualités...). L'appréciation de La Poste prévaudra sur toute autre.

Le Client garantit La Poste être titulaire de tous les droits d'auteur, droits de propriété industrielle et autorisations, y compris de tiers, nécessaires à la fabrication et la commercialisation des Marques d'affranchissement reproduisant les Visuels. La Poste se réserve le droit de demander au Client la production de tout document justificatif attestant qu'il détient bien les droits et/ou autorisations nécessaires à l'exécution de la commande.

Le Client garantit en particulier La Poste contre tous troubles, revendications, évictions et condamnations qui pourraient être prononcés à son encontre à la suite d'actions en concurrence déloyale ou parasitaire, en contrefaçon et plus généralement, contre toute action fondée sur la violation d'un droit de propriété, notamment de propriété intellectuelle (littéraire et artistique ou industrielle) ou d'un droit relevant de la personnalité et/ou de l'image de tiers, à l'occasion de la fabrication, de la commercialisation, et du transport des Marques d'affranchissement sur lesquelles figurent les Visuels Clients. En conséquence, le Client prendra à sa charge tous les frais exposés par La Poste pour sa défense, y compris les frais d'avocat, tous dommages et intérêts, dépens et frais non compris dans les dépens auxquels La Poste pourrait être condamnée par une décision de justice devenue définitive ou exécutoire, constatant la violation d'un droit d'auteur, d'une marque, ou de tout autre droit de propriété. Le Client s'engage à ne pas insérer au sein du Visuel tous autres éléments

tels que du texte, des dessins, des photographies, qui n'auraient pas été validés par La Poste, lors de l'acceptation de la commande du Client.

Dans le cas où le Client ne respecte pas le 2.4.2 « Garanties et exigences relatives au Visuel fourni par le Client à la Poste », La Poste se réserve de droit de bloquer le Visuel concerné ainsi que les éventuels autres produits présents sur la commande contenant le Visuel bloqué. Le Client sera alors remboursé du montant de sa commande (y compris les frais d'envoi s'ils ont été payés par le Client et sur présentation des justificatifs). Ce remboursement est effectué dans un délai indicatif de dix (10) jours suivant le refus, en créditant le compte auquel le Client est rattaché. La Poste confirme par courrier électronique l'annulation de la commande et le remboursement.

La Poste est également en droit de facturer le surcoût engendré (rapatriement des objets pour destruction), même après acceptation des prestations, sans qu'aucune indemnité d'aucune sorte ne puisse lui être réclamée.

## **2.5 RESPONSABILITE**

### **2.5.1 Responsabilité du Client**

Le Client utilise le SeL MTEL sous son entière responsabilité. Il reconnaît que sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas de fausse identité, et en cas d'utilisation de Marques d'affranchissement en dehors des conditions d'utilisation précisées dans les présentes.

Le Client est avisé que chaque Marque d'affranchissement qui aura été créée à partir de son Compte sera réputée avoir été utilisée par le Client. En conséquence, le Client est responsable de la conservation ses Marques d'affranchissement jusqu'à leur mise en circulation dans le circuit postal. Il sera réputé responsable de toute utilisation de celles-ci y compris par un tiers, sauf s'il apporte la preuve d'une utilisation frauduleuse de son Identifiant et Mot de passe à son insu.

Il s'engage également à ne pas utiliser et à détruire les Marques d'affranchissement non valides, en doublon, «Specimen », et/ou périmées, qu'il pourrait avoir en sa possession, et à ne pas permettre que des tiers les utilisent notamment à des fins malveillantes.

Le Client s'engage à vérifier immédiatement les Marques d'affranchissement lors de leur impression et à signaler tout défaut dans les conditions définies au 2.2.3 « Impression ».

Les défauts n'ayant pas été relevés dans les quarante-huit (48) h à compter de la date d'impression c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'un mail au service client seront considérés comme acceptés par le Client.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à La Poste toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices ou anomalies et y porter remède. En cas de vice ou anomalie apparents des produits commandés, dûment constatés par La Poste, le Client pourra obtenir le fait que les produits fautés (basés sur le tarif qui était en vigueur lors de l'achat) soient à nouveau crédités, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

L'opération de crédit sera effectuée directement sur la carte bleue ayant servi au paiement ou ayant servi à approvisionner le Compte Prépayé.

### **2.5.2 Responsabilité de la Poste**

La responsabilité de La Poste à quelque titre que ce soit, est limitée à deux (2) fois le prix de la Marque d'affranchissement facturé au Client, quel que soit le nombre de réclamations ou d'actions engagées, excepté en cas de perte ou avarie d'un envoi en Lettre Suivie ou en Lettre Recommandé où la responsabilité de La Poste est engagée dans les conditions définies aux conditions spécifiques de vente de la Lettre Suivie ou de la Lettre Recommandée en vigueur.

La Poste garantit qu'elle détient tous les droits et notamment les droits de propriété intellectuelle sur les Visuels permettant au Client une utilisation paisible de ceux-ci, dans le cadre du SeL MTEL.

La Poste ne saurait garantir le Client des conséquences de l'apposition des Visuels sur les correspondances destinées à l'étranger et de toute détérioration du Visuel commise par un tiers.

## **ARTICLE 3. CREATION DE TIMBRE (ID TIMBRE)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ARTICLE 4. LA LETTRE EN LIGNE – LEL**

Le SeL de la LEL a pour objet de permettre au Client de déposer sous forme électronique ou de saisir directement sur le Site, un Document, afin que ce dernier soit imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client.

### **4.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

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

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

#### **4.1.1 Dépôt/saisie du Document**

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

Le Document téléchargé ou édité doit présenter les caractéristiques indiquées sur le Site. A titre indicatif, sont exclus les fichiers de musique, de vidéo, de film.

#### **4.1.2 Options du Document**

La Poste propose au Client d'appliquer différentes options à son Document comme par exemple, de l'imprimer en recto verso, en recto, en couleur ou en noir et blanc. Ces options sont modifiables à tout moment par La Poste.

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

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

#### **4.1.4 Récapitulatif de la commande**

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

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

Le Client est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'édition. La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences liées à la négligence du Client.

Pour cela le Client s'engage à :

- prendre connaissance du Fichier d'édition ;
- le visualiser dans son intégralité, et
- vérifier que ledit Fichier correspond au Document qu'il entend envoyer au(x) Destinataire(s).

Une fois ces étapes validées, le Client se voit proposer le récapitulatif de sa commande et le montant à payer.

#### **4.1.5 Impression et mise sous pli**

Le Fichier d'édition est imprimé selon les options choisies par le Client (Étape 2) et mis sous pli. La Poste ne garantit aucunement que les nuances de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par le Client sur le Site. Si le Client l'a demandé : une feuille porte-adresse est insérée dans l'enveloppe, elle porte l'adresse du destinataire (ainsi qu'une mention indiquant que le document est une Lettre en Ligne).

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

#### **4.1.6 Distribution**

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

### **4.2 RESPONSABILITE**

Le Client est seul responsable du contrôle de l'intégrité des messages, de leur contenu, de leur réception par les tiers.

Le Client ne peut apposer de signature électronique, telle que définie par l'article 1316-4 du Code Civil, pour signer des Documents envoyés par le biais du SeL Lettre en Ligne. Il lui appartient de se renseigner, notamment, quant à l'obligation légale de signer électroniquement au sens de l'article 1316-4 du Code Civil le Document et quant à la valeur accordée à la Lettre en Ligne par le Destinataire.

La Poste s'engage à rematérialiser et acheminer la Lettre en Ligne, conformément aux termes des Conditions Spécifiques de la Boutique. Les engagements pris par La Poste dans les présentes ne sont conséquents que dans la mesure où l'adresse communiquée est exacte et complète.

La Poste est libre d'utiliser les moyens qui lui semblent les plus opportuns pour rendre ses services.

La Poste s'engage à :

-respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par voie de télécommunication ;

-assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des messages communiqués par le Client, y compris les données personnelles.

La responsabilité de La Poste est engagée conformément aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment les articles L7 et L8 du code des postes et des communications électroniques.

En cas de mauvaise exécution avérée du service de Lettre en Ligne imputable à La Poste, cette dernière rembourse la somme correspondant au prix payé par le Client pour l'envoi de la Lettre en Ligne concernée par la mauvaise exécution du service, à l'exclusion de toute autre indemnité (le prix payé par le Client correspond au montant maximum de l'indemnisation). Le Client peut formuler une réclamation auprès du service client dans le mois suivant le dépôt en ligne de la Lettre en Ligne à indemniser.

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

## **ARTICLE 5. LA LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE EN LIGNE PAR VOIE NUMERIQUE – LReLN**

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

### **5.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

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

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

#### **5.1.1 DEPOT DU DOCUMENT PAR LE CLIENT**

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

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

#### **5.1.2 CHOIX DES OPTIONS**

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

#### **5.1.3 SAISIE DE L'ADRESSE DU/DES DESTINATAIRE(S)**

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

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

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

#### **5.1.4 CREATION, VERIFICATION ET VALIDATION DU DOCUMENT AVANT IMPRESSION (POUR UNE LRELN DISTRIBUEE PAR LE FACTEUR)**

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

Le SeL de la LReLN ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'absence de visualisation et de validation du Fichier d'édition par le Client, ni des conséquences que cette faute pourrait entraîner pour celui-ci.

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

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

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

Le Fichier d'édition constitue la preuve originale du contenu de l'envoi et engage le Client expéditeur. Le Fichier d'édition est conservé trois (3) ans à compter de la mise à disposition de la Preuve Electronique de Dépôt. Il appartient au Client expéditeur de conserver le Fichier d'édition s'il souhaite prouver le contenu de son envoi au-delà de cette période.

### 5.1.5 Envoi et paiement en ligne

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

- Etablissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que la France, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, en France, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue.

Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée de ce contrat, le Client s'engage à en informer LA POSTE de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu des CGB sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant.

- Etablissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un COM ou à l'étranger, le régime TVA de ces services sera, sur demande expresse, documentée et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par LA POSTE, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé.

En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu des CGB sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par LA POSTE le cas échéant

### 5.1.6 Suivi et Réception d'une LReLN

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

- La réception de la LReLN distribuée par voie numérique

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

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

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

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

A défaut de manifestation du Destinataire d'un envoi d'une LReLN distribuée par voie numérique et ce dans l'hypothèse où le Client expéditeur a souhaité maintenir un tel envoi alors que son IDN n'a pas été garantie par



La Poste, le Client expéditeur ne peut engager la responsabilité de La Poste au titre du Service de LReLN. La Poste conseille dans cette hypothèse d'utiliser une nouvelle LReLN distribuée par le facteur.

- La réception de la LReLN distribuée par un facteur

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

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

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

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

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

## **5.2 RESPONSABILITE**

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

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

Les données nécessaires à la composition de la LReLN relèvent de la seule responsabilité du Client. Le Client est seul responsable de l'envoi de données confidentielles ou soumises au secret professionnel, au moyen du Service de la LReLN.

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

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

Le SeL de la LReLN assure la traçabilité de tous les échanges et de toutes les étapes des phases d'Inscription. A cet effet, le service de la LReLN respecte les prescriptions légales applicables en matière de collecte des données de connexion, notamment les dispositions découlant de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique et de son Décret d'application, de la convention sur la cybercriminalité applicables sur le territoire français (loi de ratification du 19 mai 2005) et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Le SeL de la LReLN s'engage à délivrer des Contremarques de temps fiables conformément aux dispositions prévues dans le décret en Conseil d'Etat pris en application de l'article 1369-8 du Code civil et son Arrêté d'application.

Le SeL de la LReLN s'engage à respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par la voie de communications électroniques et dont la violation est sanctionnée par les dispositions des articles 226-15 du code pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n° 91-646 du 10 juillet 1991.

## **ARTICLE 6. LA REEXPEDITION ET LA GARDE DE COURRIER**

### **6.1. ABONNEMENT MOBILITE**

L'Abonnement Mobilité permet au Client, pendant un an, de faire garder son courrier par La Poste ou de le faire suivre vers une adresse provisoire autant de fois qu'il le souhaite. L'ensemble des dispositions relatives au SeL Garde du courrier et à la Réexpédition temporaire du courrier sont applicables au SeL Abonnement Mobilité.

La description détaillée de l'AM, ses modalités de souscription et d'activation figurent de manière détaillée sur le Site. L'AM démarre du jour de son activation par le Client.

#### **6.1.1 Utilisation et mis en œuvre du service**

Dans le cadre de son Abonnement Mobilité, le Client souscrit à autant de contrats de Réexpédition temporaire ou de Garde de courrier qu'il le souhaite. En fonction de ses absences, il choisit les dates de début et de fin des contrats. Le paiement est effectué en une seule fois sous la forme d'un abonnement forfaitaire pour tous les contrats de l'année. Le Client, souscripteur de l'AM peut désigner les membres de son foyer qu'il souhaite faire bénéficier du SeL. A tout moment cette option peut être exercée et les membres de sa famille modifiés.

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

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

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

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

#### **6.1.2 Renouvellement et résiliation**

Le SeL AM peut être renouvelé dans la limite d'une seule fois à l'issue de sa durée. Néanmoins, le renouvellement n'est plus disponible cinq jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours. Après paiement et renouvellement de l'AM, la date de fin du SeL est prorogée d'un an.

## **6.2 LA REEXPEDITION**

### **6.2.1 Conditions d'accès**

Le SeL Réexpédition définitive ne peut être souscrit que suite au changement d'adresse du Client, à l'exclusion de tout autre motif.

Le SeL Réexpédition temporaire ne peut être souscrit qu'en cas de fermeture temporaire de l'établissement ou d'absence temporaire de son représentant légal ou son mandataire.

Il ne peut être souscrit aux SeL de Réexpédition à des fins de dérivation du courrier, c'est-à-dire de transfert du courrier d'un établissement en activité à un autre.

Dans le cas des personnes physiques exerçant une activité professionnelle à titre indépendant à leur domicile, la réexpédition des correspondances destinées aux personnes habitant ce domicile est conditionnée au dépôt gratuit d'un bordereau de réexpédition à l'usage des particuliers.

Il ne peut être souscrit qu'un seul contrat de Réexpédition ou de Garde par point de remise, ce contrat concerne la totalité du courrier. On entend par point de remise : le lieu où le destinataire prend possession de son courrier. Il est matérialisé dans la plupart des cas par la présence d'une boîte aux lettres. Il existe un ou plusieurs points de remise pour un point géographique. Ainsi, lorsque le courrier d'une entreprise est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres sociétés au même point de remise (cas des sociétés domiciliées), cette entreprise ne peut pas souscrire un contrat de réexpédition. Le courrier à réexpédier pourra faire l'objet d'un nouvel envoi, devant être affranchi au tarif en vigueur.

Par contre, si la société de domiciliation transfère son siège social, elle peut souscrire un contrat de Réexpédition qui concernera l'ensemble du courrier.

Par exception, en cas de liquidation ou de redressement judiciaires, les règles suivantes trouveront à s'appliquer.

- liquidation ou redressement judiciaires de la société de domiciliation : acceptation de contrats de réexpédition payants pour la société de domiciliation et pour chacune des sociétés domiciliées.
- liquidation ou redressement judiciaires d'une société domiciliée : acceptation de contrat de réexpédition payant pour la société domiciliée.

## **6.2.2 Souscription au SeL de la Réexpédition**

### **1) Modalités**

#### **a) La saisie du contrat**

Le Client saisit les données du contrat de Réexpédition, à savoir :

- la date d'effet du service de Réexpédition,
- la date de fin (lorsque celle-ci n'est pas calculée automatiquement),
- les personnes concernées et les coordonnées.

Cette phase est suivie d'une validation des adresses saisies, dans le cas où La Poste décèle des incohérences ou une adresse non reconnue.

Si le Client devait valider une adresse pour laquelle La Poste indique des incohérences ou une adresse non reconnue, la responsabilité de La Poste ne pourrait être engagée en cas de dysfonctionnement du service de Réexpédition et notamment en cas de retard dans la mise en œuvre du service.

#### **b) La déclaration sur l'honneur**

Le Client doit déclarer sur l'honneur (par le biais de cases à cocher) qu'il ne réexpédie pas le courrier de personnes à tort et le cas échéant qu'il est en droit de procéder à la souscription du service de Réexpédition pour le compte d'autrui (majeur sous tutelle, enfants en cas de divorce ou personne décédée).

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

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

### **c) Le paiement**

Le Client choisit son mode de paiement (CB, Visa, Mastercard) en ligne, et saisit ses coordonnées bancaires sur un formulaire sécurisé SSL. Un e-mail de confirmation de souscription et de paiement est envoyé au Client à l'adresse électronique qu'il a indiquée. Si le paiement échoue, la procédure de souscription au service est suspendue.

### **d) La saisie du code d'activation**

Le Client reçoit un code d'activation du contrat à son ancienne adresse dès le lendemain de la souscription s'il a souscrit le contrat avant 18h30 et dans le cas contraire, dans un délai de quarante-huit (48) heures. Une fois le code d'activation reçu par courrier, le Client doit se reconnecter à son Compte. Il saisit ensuite le code d'activation dans la rubrique dédiée de l'espace Réexpédition. Le contrat est alors activé, et prendra effet à compter de la date d'effet indiquée par le Client dans le formulaire de souscription ou, à défaut, le lendemain de la saisie du code.

Si le code n'a pas été saisi dans les deux (2) jours suivants sa réception par le Client, une relance est adressée au Client tous les deux (2) jours par email, dans la limite de cinq (5) fois.

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

Le Client peut, dans un délai d'un mois à compter de la date de souscription au SeL de Réexpédition, apporter des modifications. Ces modifications, limitées à quelques données, peuvent être réalisées depuis la rubrique « Modifier mon contrat » accessible au Client à partir de son Compte. En aucun cas, ces modifications ne peuvent servir à enregistrer une modification complète de la nouvelle adresse du Client, dans le cadre d'un nouveau changement d'adresse par exemple.

## **2) Cas particuliers de souscription**

### **a) Souscription d'un contrat de réexpédition temporaire en cas de redressement judiciaire**

Au cours de la période d'observation ouverte par le jugement de redressement judiciaire, le juge commissaire peut ordonner la remise du courrier de l'entreprise concernée à l'administrateur.

Dans ce cas, ce dernier peut souscrire un contrat de réexpédition temporaire afin de faire réexpédier le courrier de l'entreprise concernée vers son étude. La durée du contrat est décidée par le juge.

Le prix du service est acquitté au moment de la demande.

### **b) Souscription d'un contrat de réexpédition définitive en cas de liquidation judiciaire**

En cas de liquidation judiciaire le liquidateur peut souscrire, sur présentation des pièces justificatives, un contrat de réexpédition définitive afin de faire réexpédier le courrier de l'entreprise liquidée vers son étude. Le prix du service est acquitté au moment de la demande.

### **6.2.3 Les objets de la Réexpédition**

Les objets concernés par le service de Réexpédition sont les envois postaux.

**Pour la Réexpédition définitive ou temporaire nationale**, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- courriers ordinaires ou recommandés,
- presse (journaux et magazines),
- courriers publicitaires et catalogues,
- colis.

**Pour la Réexpédition définitive ou temporaire internationale**, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- ensemble des envois de correspondance jusqu'à 2 kg,
- les catalogues,
- les envois publicitaires,
- la presse (journaux et magazines) à l'exclusion de tout autre objet, notamment les marchandises avec ou sans valeur marchande et les Postréponse.

#### **Cas spécifiques :**

Le Client est averti que les objets réexpédiés dans le cadre de contrats souscrits au départ des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélemy ou de Saint Pierre et Miquelon vers la France métropolitaine, ou au départ de la France métropolitaine vers les DOM-COM et/ou la Nouvelle-Calédonie, suivent les conditions d'une Réexpédition définitive ou temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale.

Les objets réexpédiés dans le cadre de contrats de Réexpédition souscrits au départ de France métropolitaine, des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélemy ou de Saint Pierre et Miquelon vers un secteur postal suivent les conditions d'une Réexpédition temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale. De plus, ces contrats sont limités à six (6) mois.

Pour tout type de contrat de Réexpédition, sont exclus du service les produits de Chronopost, les publicités sans adresse, les valeurs déclarées.

Les objets exclus du service souscrit sont retournés à l'expéditeur ou, si celui-ci n'est pas identifiable, versés au rebut. Pour la Réexpédition temporaire, ils sont distribués à l'adresse indiquée conformément à leurs propres conditions spécifiques de vente.

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

### **6.2.4 Délais de mise en œuvre et durée du service de Réexpédition**

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

**Réexpédition définitive Nationale** : La durée du service est de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois, selon l'option choisie par le Client, fin de mois, à compter de la date d'effet du Service.

Si le Client a souscrit au Service pour une durée de douze (12) mois, il peut renouveler son contrat une fois, pour la même durée. Ce renouvellement se fait depuis son Compte au moins dix (10) jours ouvrables avant le terme de la souscription initiale. Le renouvellement est payant, au tarif en vigueur.

Au cours du douzième mois, le Client ayant souscrit pour une durée de douze (12) mois, sera informé que son contrat arrive prochainement à échéance. Ce message sera communiqué par carte postale et par courriel.

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

**Réexpédition définitive Internationale :** La durée du service est de six (6) ou douze (12) mois, selon l'option choisie par le Client, fin de mois, à compter de la date d'effet du Service. Le renouvellement des contrats de Réexpédition Définitive Internationale se fait par souscription d'un nouveau contrat.

**Réexpédition temporaire :** La durée du service est définie par la Date d'effet du Service et la date de fin du Service. Elle ne peut être inférieure à quinze (15) jours et ne peut excéder 1 an moins 1 jour.

Le renouvellement du Service de Réexpédition Temporaire se fait par souscription d'un nouveau contrat.

#### **6.2.5 Acheminement du courrier**

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

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

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

La réexpédition ne s'applique qu'aux correspondances dont l'adresse est celle mentionnée sur le bordereau et portant : le nom de la personne physique exerçant une activité professionnelle à titre indépendant ou la raison sociale (pour une personne morale), le cas échéant le nom commercial sous lequel est exploité l'entreprise et/ou l'enseigne.

Dans le cas de la réexpédition temporaire, le courrier sera réexpédié à l'adresse définie sur le bordereau par le nom patronymique, la qualité et l'adresse postale de la résidence de la personne fondée à en être le destinataire. Cette personne, lors de la distribution devra être en mesure de justifier de sa qualité de mandataire de l'entreprise. Si nécessaire, il conviendra de souscrire autant de demandes de réexpédition qu'il y a de personnes morales à l'adresse concernée. A la fin du Service, le courrier sera distribué à l'adresse indiquée sur les correspondances, ou retourné au Client si l'entreprise située à l'adresse indiquée déclare par écrit ne pas en être le destinataire.

Dans le cas de la garde du courrier, le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours consécutifs (non compris le jour d'arrivée au bureau). Passé ce délai, il est retourné au Client.

Le courrier réexpédié au départ d'une boîte postale concerne la totalité du courrier parvenant à cette boîte postale. En cas de transfert de siège social, toute personne morale est tenue de constituer un nouveau dossier de société auprès du bureau de poste du lieu du nouveau siège social. En l'absence de nouveau dossier de société, les envois remis contre signature ne pourront être distribués.

### **6.3 LA GARDE DU COURRIER**

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

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

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

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

### **6.3.1 Les objets**

Les objets concernés par le SeL de Garde du courrier sont les envois postaux suivants :

- le courrier ordinaire ;
- le courrier recommandé (mise en instance et conservation pendant 15 jours) ;
- la presse ;
- le courrier publicitaire ;
- les catalogues.

En revanche, sont exclus par le SeL de Garde du courrier les envois postaux suivants :

- les produits Chronopost ;
- les colis ;
- les publicités non adressées ;
- les valeurs déclarées.

Lesdits envois postaux exclus du SeL de Garde du courrier sont en conséquence distribués à l'adresse postale indiquée, conformément aux conditions générales applicables à leur distribution habituelle.

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

La durée du SeL de Garde du courrier peut couvrir un période allant d'un (1) jour minimum à deux (2) mois maximum, à compter de la date d'effet du service, date à date. Elle est définie par le Client lors de la souscription au SeL sur le Site. Toute nouvelle souscription ne peut se faire qu'après la distribution des correspondances concernées par le SeL de Garde du courrier précédent.

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

### **6.3.3 Acheminement du courrier et restrictions**

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

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

Lorsqu'à l'adresse postale communiquée par le Client, le courrier d'une personne est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres personnes à un même point de remise, en l'absence de boîte aux lettres individuelles, il est possible que La Poste ne puisse fournir le SeL Garde du courrier conformément aux présentes dispositions spécifiques (en particulier en raison de l'importance du tri en amont).

Dans cette hypothèse, La Poste avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une solution alternative, ou le cas échéant, le rembourse de la totalité du montant payé lors de la souscription au SeL sur le Site.

## **SECTION 2. LES PRODUITS LA POSTE**

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit(s) après passation d'une commande, la Poste en informe le Client par mail. La commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

### **ARTICLE 1. LIVRAISON – RETOURS - REMBOURSEMENTS**

#### **1.1 LIVRAISON**

La Poste propose au Client différents modes de livraison. Les conditions de livraison, notamment les coûts et délais, diffèrent en fonction du mode de livraison choisi par le Client. En cas de paiement par chèque, mandat administratif ou premier prélèvement SEPA, le délai de livraison court à compter de la date de réception des documents visés aux articles 4.4.3, 4.4.4 et 4.4.5 des CSB, non pas de la confirmation de la commande sur le Site.

Le montant total des frais de livraison des Produits ainsi que les délais de livraison sont indiqués au Client lors de la passation de la commande.

Les délais de livraison correspondent, pour les Produits, au délai de traitement et d'acheminement de la commande.

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

#### **1.2 RETOURS – REMBOURSEMENTS**

Le Client doit notifier dans les plus brefs délais toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), depuis son Compte ou par email dans la rubrique « Nous contacter ».

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés, La Poste rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande du Client.

Le Client doit effectuer sa demande de retour en ligne depuis son Compte, en renseignant le formulaire de retour en ligne ou en contactant le service client. Afin de permettre au Client de retourner le colis défectueux ou non conforme, La Poste envoie au Client par email une liasse Colissimo qu'il doit imprimer et coller sur le colis à retourner.

A réception de l'intégralité de la commande non conforme ou endommagée, dans l'état dans lequel le Client la reçoit, La Poste s'engage à échanger les produits non conformes/défectueux ou rembourser au Client le prix de la commande dans un délai indicatif de quinze (15) jours à compter de la date de réception des produits par La Poste.

La Poste créditera le compte auquel est attaché la carte bancaire ou le chèque avec lesquels les produits ont été achetés.

### **ARTICLE 2. DECOUPAGE**



Le découpage des timbres est effectué selon les règles philatéliques. Les demandes de produits sur-mesure, telles que coins datés, n° de machine, etc ..., ne peuvent être prises en considération.