

Conditions Spécifiques de Vente Pochette Lettre suivie internationale

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente s'appliquent au produit Pochette Lettre suivie internationale.

Pour tout ce qui n'y est pas prévu, l'expéditeur se référera aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

1- Définition du produit

Pochette pré-affranchie (250g) valable uniquement pour des documents ou marchandise, dans la limite de poids indiquée. Aucune option n'est admise avec la Pochette Lettre suivie internationale.

La Pochette Lettre suivie internationale permet à l'expéditeur de suivre l'acheminement de son pli :

- du dépôt à la **distribution** pour **certaines destinations** dont la liste est disponible sur internet¹ et dans les points de contact postaux. Cette liste est susceptible d'évoluer.
- du dépôt **jusqu'au centre de traitement du courrier international en France** pour les **autres destinations**.

L'expéditeur peut avoir accès aux informations de suivi de son pli Pochette Lettre suivie internationale en appelant le service client au 3634² (pour les entreprises) ou au 3631³ (pour les particuliers) en indiquant le numéro complet et exact du pli, ou par internet www.laposte.fr¹.

Le fait pour l'expéditeur d'utiliser Pochette Lettre suivie internationale vaut acceptation des présentes Conditions Spécifiques de Vente.

2- Champs d'application

Pochette Lettre suivie internationale est valable uniquement au départ de France métropolitaine, Andorre, Monaco pour des envois vers l'**Union européenne** et le **Monde**.

3- Obligations de l'expéditeur

L'expéditeur remplit l'adresse destinataire au recto de la pochette, ainsi que l'adresse expéditeur au verso de l'enveloppe. Pour tout envoi de marchandise hors de l'Union européenne, il effectue ses formalités douanières sur laposte.fr/douane, sur un automate de bureau de poste ou par le biais d'une liasse CN22/CN23 disponible dans son bureau de poste. Il conserve la partie détachable du rabat de l'enveloppe sur lequel est inscrit le numéro de suivi de son envoi.

4- Dépôt/ Acheminement / Distribution

La Pochette Lettre suivie internationale peut être déposée en bureau de poste ou dans la boîte aux lettres de votre choix (sous réserve que le format de l'enveloppe le permette).

La Pochette Lettre suivie internationale est acheminée en service Prioritaire et bénéficie d'un traitement spécifique ; elle est distribuée dans la boîte aux lettres du destinataire, **sans** remise contre signature.

Le volet détachable et l'information de distribution enregistrée dans le système d'information Pochette Lettre suivie internationale ne constituent pas une preuve juridique de dépôt ni de distribution.

5- Responsabilité

La responsabilité de La Poste au titre des présentes Conditions Spécifiques de Vente est régie par les règles de l'Union Postale Universelle (Convention Postale Universelle – dernière version signée par la France - et les textes pris en application de la Convention dans leur dernière version en vigueur).

En cas de perte, vol, spoliation ou avarie, La Poste indemnise l'expéditeur à hauteur d'une Pochette Lettre suivie internationale identique à celle sur laquelle porte la réclamation. Cette indemnisation est exclusive de toute autre.

La responsabilité de La Poste est exclue en cas de non respect par l'expéditeur des présentes Conditions Spécifiques de Vente, du fait des déclarations en douane et/ou contrôles effectués par les services douaniers du pays de destination. La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels quelle qu'en soit la cause.

6- Réclamation

6.1- En cas de perte, vol, spoliation ou avarie, une procédure de recherche de votre envoi sera engagée à votre demande.

6.2- Durée du maintien de l'information sur le site
L'information sur la distribution (ou le motif de non distribution) restera accessible pendant deux (2) mois après la date de dépôt de votre envoi, sur le site www.laposte.fr¹ ou en appelant le service client au 3634² (pour les entreprises) ou au 3631³ (pour les particuliers).

6.3-Dépôt des réclamations
Les réclamations doivent être déposées sur le site www.laposte.fr¹ ou en appelant le service client au 3634² (pour les entreprises) ou au 3631³ (pour les particuliers) dans un délai de six (6) mois (à compter du lendemain du jour de dépôt). Pour l'enregistrement de sa réclamation, l'expéditeur doit obligatoirement conserver le volet sur lequel figure le numéro du pli, la date du dépôt, et les coordonnées du destinataire.

¹ Consultation gratuite hors coût de connexion

² 0.30€ TTC/min à partir d'un téléphone fixe

³ Numéro non surtaxé