

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo France

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste*, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions spécifiques de vente et d'utilisation du Colissimo France avec distribution contre signature.

1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

1.1 Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentes), le client acquitte :

-l'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt,

- le cas échéant, le prix de l'emballage à affranchir vendu par La Poste au tarif en vigueur le jour de l'achat.

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste* et dans les points de contact postaux.

1.2 Distribution du colis

Le colis est distribué **en boîte à lettres** à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. Aucune signature n'est recueillie. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

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

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre

mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précisent les modalités. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

1.3 Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy, **avec un délai de livraison de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge** sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Service également admis sans indication de délai pour :

- les envois entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre et Miquelon.

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo France**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

- les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre.

Les envois en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23. Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

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

1.5 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des envois ne respectant pas les dispositions relatives aux conditions d'admission et/ou au contenu des envois, sans que l'expéditeur puisse demander le remboursement du prix.

1.6 Option. L'emballage à affranchir est disponible pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

2. CONDITIONS D'ADMISSION

2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal

Poids

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30 kg (emballage et contenu compris).

Dimensions

♦ Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

♦ Dimensions maximales :
L+l+h=150 cm avec L=100 cm

Présentation des envois

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

♦ assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

- Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale la liasse de transport collée à plat sur la face opposée, et

- Préparation assurant une répartition uniforme des masses ;

♦ recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs,

- Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines,

- La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,

Le colis doit :

♦ assurer l'intégrité du contenu et être fermé : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.

♦ permettre à la liasse de transport d'adhérer complètement.

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

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

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

♦ La liasse doit être collée :

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

- sur une surface plane

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

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

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo France

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement.

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- ◆ Dimensions maximales : 150 cm $L+l+h \leq 200 \text{ cm}$ et/ou
- ◆ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur $\geq 22 \text{ cm}$; diamètre $\geq 5 \text{ cm}$; $32 \text{ cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200 \text{ cm}$
- ◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- ◆ Colis comportant un débord
- ◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- ◆ Liasse de transport non collée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

2.3 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment : les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste*. La Poste, par

une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste*.

4. CONTENU DES ENVOIS

4.1 Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

En outre, l'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard.

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

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

Les contrôles se feront en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné l'objet d'une procédure détaillée sur un document annexe.

4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo France et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

5. RECLAMATION

5.1 Les réclamations et/ou

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo France**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste*, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, le Médiateur du groupe La Poste - CP F407 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

6. RESPONSABILITE DE LA POSTE

6.1 En cas de retard. Pour toute première présentation du colis au-delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal), La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste. Après enquête du

Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par le réclamant, La Poste envoie par courrier, sur demande, **un bon pour l'envoi d'un Colissimo France (hors emballage et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard et dans la limite du poids du colis à indemniser)**. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission.

6.2 En cas de perte ou en cas d'avarie du colis confirmée par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser **une indemnisation ne pouvant excéder 23€/Kg (cela comprend aussi les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes)** ; sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

6.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

6.4 La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

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

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

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

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

* www.laposte.fr (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)