

## Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo International

Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018

---

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo International. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### 1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

**1.1** 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 des options au tarif en vigueur au jour du dépôt sauf pour 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<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature** de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site, où retirer le colis, sera déposé dans la boîte à lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis. En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à sa charge et correspondent au tarif de

l'affranchissement du colis payé au moment de l'envoi. Pour les envois vers les pays de l'Union Européenne, le retour du colis est gratuit.

L'expéditeur a la possibilité d'indiquer sur la liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur la liasse de transport, le colis sera retourné à son expéditeur.

**1.3** Service admis à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays<sup>(2)</sup> :

- au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(2)</sup> dans le cas où aucune option n'a été souscrite (hors indemnisation Ad Valorem proposée en option. La date de livraison communiquée au moment du dépôt est consultable dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agence postales communales) et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal. Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise<sup>(1)</sup>), un délai indicatif moyen de livraison sera précisé<sup>(2)</sup>.

- au départ des DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte), de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint Martin, de Saint-Barthélemy et d'Andorre, sans indication de date de livraison.

Service également admis, sans indication de délai dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, les DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, et d'Andorre.

**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.

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

**Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018**

---

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

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

**1.6** Options.

Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant maximum de 1000€, peut être souscrite en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 7.2, une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

Les options d'Avis de Réception et de Valeur Déclarée (montant maximum de 5000€ variable suivant le pays de destination(2)) sont également disponibles sur ce service pour certaines destinations(2), hors secteurs postaux, moyennant le paiement du prix de l'option. Pour les options Avis de Réception et Valeur Déclarée, des formulaires spécifiques doivent être joints aux envois et insérés dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Les formulaires et la pochette plastique sont fournis par La Poste. Le recours à l'option Valeur Déclarée est conditionné à l'obligation de recourir à un conditionnement spécifique(2).

L'emballage à affranchir est également disponible pour ce service, moyennant le paiement du prix de l'option. L'article

4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

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

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

### **Poids**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30Kg (emballage et contenu compris). Certains pays peuvent appliquer des limites de poids inférieures<sup>(2)</sup>.

### **Dimensions**

◆ Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

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

Certains pays peuvent appliquer des dimensions plus restrictives<sup>(2)</sup>.

### **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.

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

**Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018**

---

♦ 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, mention des numéros de téléphone notamment), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

♦ 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). Certains pays de destination peuvent préciser les règles d'adressage<sup>(2)</sup>.

**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 maximale :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$

♦ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$

♦ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

♦ Colis comportant un débord

♦ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier

♦ 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés, les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel, les colis dont la liasse de transport porte une écriture illisible, et ceux dont la liasse de transport constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination<sup>(2)</sup>.

**3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution<sup>(2)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

**4. CONTENU DES ENVOIS**

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

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

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

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que

## Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo International

Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018

---

soit leur catégorie, sont interdits.

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

**4.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires étrangers dans les différents pays de destinations <sup>(2)</sup>.

L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

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

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

**4.3** L'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment dues au délai d'acheminement.

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

## 5. FORMALITES DOUANIERES

**5.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

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

### 5.2

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

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ;

- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi.

- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

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

## 6. RECLAMATION

**6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La

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

**Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018**

---

Poste<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE », ou auprès d'un point de contact postal. L'article 6.1.1. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précise les procédures de réclamation. Chaque recherche nécessite notamment la production de la photocopie de la preuve de dépôt validée par le cachet La Poste ou à défaut avec la photocopie du ticket de dépôt. En l'absence de la preuve de la date de prise en charge et du montant de l'affranchissement, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

**6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) après une réclamation, le Médiateur du Groupe La Poste - CP F407 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS, peut être saisi par écrit, accompagné des pièces du dossier. L'article 6.2.2. des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise la procédure.

## **7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**7.1 En cas de retard.** Pour les colis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, **et uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée** ; pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en

douane et/ou tout autre fait non imputable à La Poste.

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

Pour les colis au départ des DOM, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint Martin, de Saint-Barthélemy, d'Andorre et des secteurs postaux **La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution** des colis et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**7.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par les partenaires étrangers ou par le système d'information de La Poste, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par le réclamant, La Poste peut, sur demande, verser **une indemnisation correspondant au montant réel du seul dommage direct (perte ou avarie) dans la limite d'un montant fixé par l'UPU (44,50DTS<sup>(3)</sup> jusqu'à 1kg +4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent uniquement les frais d'affranchissement** ; sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou tout autre

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

Valables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018

---

élément non imputable à La Poste.

**L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'indemnisation Ad Valorem proposée en option, ou à l'option Valeur Déclarée, peut respectivement être d'une valeur maximale de 1000€ ou de 5000€ par colis, selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt. L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis (cela comprend les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix des services optionnels et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentés).**

Dans le cadre de l'indemnisation Ad Valorem et de la Valeur Déclarée, services proposés en option, la valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée (par une facture par exemple ou tout autre preuve d'achat), dans le cas contraire, aucune indemnisation supérieure à l'indemnisation standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée.

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

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

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

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

Les données du Client font l'objet d'un

traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

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

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.

(1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

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

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