

Conditions Spécifiques de Vente Lettre Suivie Internationale Grand Public

Version Janvier 2019

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente s'appliquent au service Lettre Suivie Internationale Grand Public.

Les conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes Conditions Spécifiques de Vente.

Le fait pour le client d'utiliser la Lettre Suivie Internationale vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Spécifiques de Vente.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les Lettres Suivies Internationales ne respectant pas les présentes Conditions Spécifiques de Vente.

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont disponibles en bureaux de poste et sur le site www.laposte.fr.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

« **Date de dépôt** » : date à laquelle le client chargé du dépôt de la Lettre suivie Internationale, dépose le pli dans le réseau postal.

« **Marque de suivi** » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permettent le suivi. La marque de suivi est composée d'un pictogramme de suivi, d'un logo spécifique à l'international (« Prime »), d'un numéro de suivi inscrit en clair et codé sous forme de code à barres.

« **Reçu** » : terme désignant la preuve d'achat de l'offre Lettre suivie Internationale par le client. Le reçu permet au client de conserver les éléments permettant le suivi de son pli et notamment, le numéro de son pli ainsi que la date d'achat de l'offre. Ce reçu sera délivré par La Poste sous différents formats (étiquette remise au guichet, ticket imprimé par l'automate ou encore une information électronique renseignée sur un compte client).

ARTICLE 2 – OBJET ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

2.1 Description du service

La Lettre Suivie Internationale permet au client d'associer à un envoi dont le contenu et le format sont conformes aux présentes un service de suivi de son pli :

- du dépôt à la **distribution** pour **certaines destinations** dont la liste est disponible sur internet www.laposte.fr¹ 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**.

Le service Lettre Suivie Internationale ne comporte aucun engagement de délai vis-à-vis du client. Cette offre ne bénéficie ni de remise contre signature, ni de preuve de dépôt, ni d'assurance, ni d'options, tel que l'avis de réception.

Le service est matérialisé par une étiquette avec un code à barre à apposer sur tous plis de 0 à 2kg (3kg vers certaines destinations), contenant des documents et/ou des marchandises, à destination du monde entier.

Le client peut avoir accès aux informations de suivi de son pli 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.

2.2 Contenu

L'offre «Lettre Suivie Internationale» concerne tous les plis de 0 à 2 kg (3kg vers certaines destinations), contenant des documents et/ou des marchandises avec ou sans valeur commerciale dont le contenu est conforme aux CGV « Courrier-Colis ».

2.3 Format et poids

Les dimensions autorisées sont :

- Minimum : 9 x 14 cm
- Maximum : Longueur + largeur + épaisseur = 90 cm avec une Longueur maximale de 60 cm et une **épaisseur maximale de 3 cm**.

Poids maximum : 2 Kg (3kg vers certaines destinations).

Si l'envoi ne respecte pas les conditions de contenu, format et/ou poids, La Poste pourra :

- orienter le client vers une offre plus adaptée à son envoi ou;
- refuser de prendre en charge les Lettres Suivies Internationales ne respectant pas les présentes Conditions Spécifiques de Vente.

2.4 Champs d'application

La Lettre Suivie Internationale est valable uniquement au départ de France métropolitaine et vers le monde entier.

ARTICLE 3 - PRIX

Le tarif de la Lettre Suivie Internationale n'est pas assujéti à la TVA, l'offre faisant partie du service universel postal.

Il est précisé que la marque d'affranchissement éditée par MonTimbrenLigne a une validité de six (6) mois à compter de sa date d'achat.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Les tarifs en vigueur sont disponibles dans les points de contact grand public et sur le site internet de La Poste www.laposte.fr¹.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client affranchit son pli au tarif en vigueur pour le service Lettre Suivie Internationale selon l'un des modes d'affranchissement décrits ci-après à l'article 5. Il renseigne de manière claire et lisible l'adresse

¹ Service gratuit hors coût de connexion

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

³ Numéro non surtaxé

complète du destinataire au recto et l'adresse du client au verso de l'enveloppe. Il est responsable des mentions qu'il porte sur le pli.

Le client appose ensuite l'étiquette de suivi : il décolle la partie autocollante avec les codes à barres du support et l'appose au recto du pli. Il conserve le ticket comportant son numéro de pli ainsi qu'un extrait des présentes Conditions Spécifiques de Vente.

Il appartient au client de noter la Date de dépôt de son envoi dans le circuit postal, les informations relatives au suivi étant consultables soixante (60) jours à compter de cette Date de dépôt (voir article 5 des présentes).

Pour les destinations hors Union Européenne, le client doit s'acquitter des formalités douanières. Le client peut obtenir les informations et la liste des documents nécessaires en bureau de poste ou auprès de son interlocuteur commercial.

En cas d'absence d'affranchissement, d'affranchissement insuffisant, d'absence de la marque de suivi, ou en cas de marque de suivi illisible l'envoi en Lettre Suivie Internationale ne peut être distribué.

Les envois non accompagnés des documents nécessaires seront retournés au client, à ses frais.

ARTICLE 5 – ACCES A L'OFFRE LETTRE SUIVIE INTERNATIONALE

L'offre Lettre Suivie Internationale est accessible sous forme de vignettes en vente dans les points de contact grand public, ou de marques d'affranchissement en vente sur le site internet MonTimbrenLigne particulier.

5.1 Accès au service en bureaux de poste ou centres Courrier

5.1.1 Achat de vignettes

5.1.1.1 Sur automate

Le client sélectionne sur l'automate, le service « Lettre Suivie Internationale » et se conforme aux instructions qui lui sont données pour l'envoi de son pli.

5.1.1.2 Au guichet

Le client remet son pli au guichet et demande qu'il soit expédié dans le cadre de l'offre Lettre suivie Internationale. Après paiement du service par le client l'agent de La Poste remet au client un reçu à conserver, comportant notamment le numéro de suivi de son envoi.

Il appartient au client d'inscrire sur le reçu l'identité du destinataire.

5.2 Accès au service via le site internet MonTimbrenLigne particulier

Le client peut choisir d'accéder à l'offre « Lettre Suivie Internationale » en se connectant via le site Internet de la boutique du Courrier de La Poste accessible à l'adresse «www.laposte.fr/MonTimbrenLigne/particuliers»¹ ou toute autre adresse que La Poste pourrait lui substituer.

Pour la préparation de son envoi, il est recommandé au client de se reporter à l'aide en ligne du service se trouvant sur le site susvisé et d'accepter les conditions spécifiques de vente applicables aux services de la Boutique du Courrier de La Poste.

Via le site internet, le client, après avoir créé un compte client, édite une marque d'affranchissement et une Marque de suivi. Puis le client appose les éléments sur son pli : la marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son enveloppe) et la marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

Les marques d'affranchissement éditées par MonTimbrenLigne ont une durée de validité de six (6) mois à compter de leur date d'achat.

Le client qui imprime lui-même ses étiquettes est responsable de la validité et de la lisibilité des éléments de suivi, qu'il appose sur son pli.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans le compte client.

ARTICLE 6 – DEPOT DE LA LETTRE SUIVIE INTERNATIONALE

La Lettre Suivie Internationale est déposée par le client soit en boîtes à lettres de rue, soit en point de contact postal.

ARTICLE 7 – EXECUTION DE LA PRESTATION/ACHEMINEMENT

7.1 Service de suivi

L'offre «Lettre Suivie Internationale» permet au client de connaître les différentes étapes d'acheminement du pli jusqu'à sa distribution ou, pour certaines destinations, jusqu'au centre de traitement du courrier international en France (ou à son retour en cas d'impossibilité de distribution).

A cet effet, le client peut appeler le service client au 3631³ (pour les particuliers) ou au 3634² (pour les entreprises) ou se connecter sur Internet www.laposte.fr⁴.

Les informations de suivi sont consultables par le client soixante (60) jours à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si soixante-douze (72) heures après l'envoi de la Lettre Suivie Internationale, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, le Service Clients engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631³ (pour les particuliers) ou 3634² (pour les entreprises) ou sur saisie de la réclamation sur www.laposte.fr¹.

7-2 Acheminement-Distribution

Les plis Lettre Suivie Internationale sont acheminés en service Prioritaire et bénéficient d'un traitement spécifique ; ils sont distribués 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 Lettre

Suivie Internationale ne constituent pas une preuve juridique de dépôt ni de distribution.

ARTICLE 8- RESPONSABILITE

8.1 Responsabilité de La Poste

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 vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de responsabilité en cas de perte, avarie ou spoliation. Toutefois, en cas de survenance d'un tel évènement, La Poste s'engage à indemniser contractuellement le client à hauteur de l'équivalent d'une Lettre Suivie Internationale identique à celle sur laquelle porte la réclamation, sous forme de bon à valoir sur son prochain achat. Cette indemnisation est exclusive de toute autre. La Poste s'engage à indemniser le client de la même façon en cas de manquement au service de suivi (absence de remontée d'information au client soit lors de la remise du pli au destinataire (ou lors du dernier flashage avant distribution) ou lors de la prise en charge par le centre de traitement du courrier international en France lorsque le suivi n'est pas assuré dans le pays de destination, conformément à l'article 1.1 des présentes) **uniquement lorsque le pli n'a pas été retrouvé par le Service Client ayant diligenté une enquête.**

Aucune indemnisation n'est due en cas d'absence d'information sur les flashages intermédiaires lesquels sont facultatifs.

La responsabilité de La Poste est exclue en cas de non-respect par le client 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.

8.2 Responsabilité du Client

Le client s'engage à respecter les dispositions définies aux présentes Conditions Spécifiques de Vente.

Le client est responsable de l'exactitude des mentions apposées sur son pli concernant l'identité et l'adresse du destinataire.

Le client s'engage à ne pas apposer de mentions insuffisantes ou illisibles sur son pli.

Le client supporte seul les conséquences et préjudices tant directs qu'indirects résultant d'une absence, d'une erreur ou d'une mauvaise lisibilité des mentions ou du code à barres dans le cas où ils ont été imprimés par ses soins et portés sur les envois déposés à La Poste.

Il appartient au client de choisir le produit d'affranchissement correspondant à la valeur de son envoi. Etant précisé que l'offre Lettre Suivie Internationale n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de valeur.

Le client assume seul la responsabilité des formalités douanières pour les envois effectués en dehors de l'Union Européenne.

ARTICLE 9 – RECLAMATIONS

9.1- En cas de perte, vol, spoliation ou avarie, une procédure de recherche de l'envoi sera engagée à la demande du client.

92- Durée du maintien de l'information sur le site

L'information sur le suivi (prise en charge par La Poste lors du dépôt, par le centre de traitement du courrier international en France, ou distribution au destinataire (ou le motif de non distribution) selon le cas, restera accessible pendant soixante (60) jours après la Date de dépôt de l'envoi, sur le site www.laposte.fr¹ ou en appelant le service client au 3631³.

9.3-Dépôt des réclamations

Les réclamations doivent être déposées sur le site www.laposte.fr 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, le client doit obligatoirement conserver le volet sur lequel figure le numéro du pli, la Date du dépôt, et les coordonnées du destinataire et les communiquer à La Poste.

9.4-Délais de traitement

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception qui fait foi de la date de réclamation.

La Poste s'engage à apporter une réponse dans les plus brefs délais. Les délais moyens de réponse observés sont :

dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Suède, Suisse).

dans un délai de 50 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les COM.

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut, le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire.

ARTICLE 10 - RECOURS

10.1 Instances de recours internes

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale, a la possibilité de faire appel aux instances de recours de La Poste. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (article 8 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

10.2 Saisine du Médiateur du Groupe La Poste

Si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du groupe La Poste - CP F407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.