

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation des Etiquettes Prépayées Colissimo

Mise à jour du 12/04/19

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités des **Etiquettes Prépayées Colissimo**.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo font l'objet d'un test d'une durée minimale de un (1) an à compter d'avril 2018.

Durant cette période, les Etiquettes Prépayées Colissimo seront commercialisées dans certains points de vente et sur le site Internet de La Poste*. La liste des points de vente est disponible sur le site Internet de La Poste*.

L'étiquette prépayée Colissimo est à usage unique mais a une validité permanente, elle peut être utilisée pendant et après la période de test.

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment sont accessibles sur le site Internet La Poste*.

1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

1.1 Gamme d'Etiquettes Prépayées Colissimo

- Etiquettes Prépayées Colissimo 500g : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 500g. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 500g.
- Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 1kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 1kg.
- Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg : le carnet contient trois Etiquettes Prépayées Colissimo 2kg. Chaque Etiquette, permet l'envoi d'un colis pouvant peser jusqu'à 2kg.

Les Etiquettes Prépayées Colissimo sont vendues par carnet de trois (3) et ne peuvent pas être achetées à l'unité.

Un colis ne peut pas être envoyé avec un cumul d'Etiquettes Prépayées Colissimo. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

Les tarifs diffèrent en fonction du poids et sont disponibles sur le site Internet de La Poste* et dans les points de contact postaux commercialisant cette gamme de produit dans le cadre du test.

1.2 Distribution du colis en boîte aux lettres (sans signature), 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.

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

En cas d'impossibilité de distribution en boîte aux lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle 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.

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, avec un délai indicatif de livraison de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge.

Pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Andorre, les envois 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

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation des Etiquettes Prépayées Colissimo

Mise à jour du 12/04/19

cette transmission.

1.4 Le dépôt de l'envoi peut être fait au choix du client, dans un point de contact postal ou en boîte aux lettres (à l'exception des envois à destination d'Andorre).

Le terme « Boîte aux lettres » désigne la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, accessible par le facteur.

Pour bénéficier d'un envoi en boîte aux lettres, l'expéditeur doit :

- Faire une demande d'envoi en boîte aux lettres sur laposte.fr/envoi-colissimo
- Déposer le colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » indiquée lors de la demande d'envoi.

1.5 Pour les colis déposés en point de contact postal :

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.

Pour les colis déposés en Boîte aux lettres :

En cas de prise en charge du colis, un avis de prise en charge est déposé dans la Boîte aux lettres. L'enregistrement de l'information d'emport du colis par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci. Aucune signature n'est recueillie.

En cas de refus de prise en charge, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres.

1.6 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu 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.

Les informations et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées sur le site Internet de La Poste*.

1.7 Option. Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir uniquement en point de contact postal, moyennant le

paiement du prix de l'option. L'emballage à affranchir peut être utilisé avec ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier- Colis de La Poste en précise les conditions.

Aucune autre option n'est disponible.

Le supplément tarifaire pour envoi non standard n'est pas proposé pour ce service.

2. CONDITIONS D'ADMISSION

2.1 Poids, dimensions et présentation des envois

Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser le poids indiqué sur l'Etiquette Prépayée Colissimo choisie, exprimé en g ou kg (emballage et contenu compris).

Dimensions

◆ Dimensions minimales : 17 cm (L : Longueur) x 9 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

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

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 le bordereau d'affranchissement collé 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 des Etiquettes Prépayées Colissimo

Mise à jour du 12/04/19

♦ permettre à l'Etiquette Prépayée Colissimo d'adhérer complètement.

2.2 Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresses exactes, précises et complètes du destinataire et de l'expéditeur et code à barres) de l'Etiquette Prépayée Colissimo et de l'étiquette expéditeur.

Les adresses doivent être renseignées selon les règles d'adressage rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste, en majuscules au stylo à bille noir, sur l'Etiquette Prépayée Colissimo et sur l'étiquette expéditeur fournies dans le carnet.

- ♦ Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.
- ♦ L'Etiquette Prépayée Colissimo doit être collée :
 - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
 - sur une surface plane
- ♦ L'Etiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis
- ♦ L'Etiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement)

2.3 La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptibles d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

- ♦ La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,
- ♦ La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,
- ♦ Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier,

Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus notamment :

Les colis dont le poids est supérieur à celui mentionné sur l'Etiquette Prépayée Colissimo et/ou ceux dont $L+l+h > 150\text{cm}$, 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 l'adressage est illisible, et ceux dont l'Etiquette Prépayée Colissimo 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.

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, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit avec les Etiquettes Prépayées Colissimo. En outre, l'envoi de marchandises périssables est déconseillé. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation des Etiquettes Prépayées Colissimo

Mise à jour du 12/04/19

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 l'Etiquette Prépayée Colissimo et ses caractéristiques, notamment en termes de distribution et d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

5. RECLAMATION

5.1 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 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 La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

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 forfaitaire de 15€**, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste. Le réclamant en fera la demande au Service Clients.

6.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation des Etiquettes Prépayées Colissimo

Mise à jour du 12/04/19

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.

6.6 La Poste ne peut être tenue responsable d'une détérioration de l'Etiquette Prépayée Colissimo par le client (déchirée, rayée, abîmée, mal renseignée, etc.). Aucun échange ou remboursement ne pourra avoir lieu.

7. PROTECTION DES DONNEES

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de La Poste ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par le Service Clients de La Poste, les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

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