

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo Prêt-à-Envoyer France / Distribution en
boîte à lettres (Sans signature - non personnalisée)**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte à lettres (sans signature – non personnalisée). 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 applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

1.1 Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de La Poste* et dans les points de contact postaux.

1.2 **Distribution du colis en boîte à lettres (sans signature - non personnalisée)**, 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 à 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 de livraison de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge**, et 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 relations réciproques entre la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

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 cette transmission.

1.4 Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un 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.

1.5 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*.

1.6 Aucune option n'est disponible pour ce service.

2. CONDITIONS D'ADMISSION ET EMBALLAGE

2.1 Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo Prêt-à-Envoyer France / Distribution en
boîte à lettres (Sans signature - non personnalisée)**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

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

L'adresse doit être renseignée 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 la liasse fournie par La Poste et pré-collée sur l'emballage.

- ◆ Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.
- ◆ Le format de l'emballage choisi doit être renseigné de façon lisible sur la liasse de transport, à l'emplacement prévu.
- ◆ 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)

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,
- ◆ Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout (ficelle, sangle, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les

machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois.

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. Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...) est interdit en Colissimo Prêt-à-Envoyer France. 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

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo Prêt-à-Envoyer France / Distribution en
boîte à lettres (Sans signature - non personnalisée)**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

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 Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte à lettres (sans signature - non personnalisée) 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 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 Prêt-à-Envoyer France d'un format identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la réclamation.** 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 (dans la limite de la résistance technique de chaque format, frais de port compris)**, 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 l'envoi, la responsabilité de La Poste ne

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service
Colissimo Prêt-à-Envoyer France / Distribution en
boîte à lettres (Sans signature - non personnalisée)**

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

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.

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).