

## Conditions spécifiques de vente applicables à l'offre Recommandation internationale de La Poste

Version Janvier 2019

### Article 1 : Objet

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à tout envoi recommandé International de La Poste affranchi par voie de **machines à affranchir ou affranchissement ligne (Montimbrenligne entreprise) via les offres de Lettre recommandée internationale ou paquet recommandé international**.

L'offre Recommandation Internationale s'applique aux envois de correspondance (lettres) et aux envois de marchandise (paquets).

La recommandation internationale est admise au départ de la France Métropolitaine, des DOM, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy vers toute destination à l'international (hors DOM, COM et TAAF).

Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente<sup>1</sup> applicables aux prestations courrier-colis de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

Le fait pour le client de confier l'envoi recommandé International à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions spécifiques de vente.

Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'envoi par La Poste.

### Article 2 : Caractéristiques de l'offre

#### 2.1 Prise en charge des envois recommandés internationaux :

L'offre Recommandation Internationale inclut les envois de documents ou de marchandises de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kg sur certaines destinations<sup>1</sup>, respectant les conditions de dimension décrites ci-dessous à l'article 4.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les envois recommandés Internationaux ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

#### 2.2 Description du service :

L'envoi recommandé International comprend

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 5.3,
- une remise contre signature qui apporte une preuve de présentation et/ou de distribution ou toute solution équivalente mise en place dans le pays de destination,
- une indemnisation forfaitaire en cas de perte, avarie ou spoliation survenue lors de la prestation,
- un service de suivi<sup>2</sup>,
- une preuve de distribution conservée par la Poste.

Pour l'envoi recommandé International, le suivi est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les

destinations<sup>3</sup>, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.

#### 2.3 Service optionnel proposé :

- Un avis de réception, (ou s'agissant des envois internationaux, tout autre document équivalent en vigueur selon les règles du pays destinataire), retourné à l'expéditeur.

### Article 3 : Contenu

L'expéditeur s'engage à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination et aux règles de contenu applicables à l'international décrites dans les Conditions Générales de Vente Courrier-Colis<sup>1</sup>.

Les billets de banque, pièces, métaux précieux et bijoux ne peuvent pas être insérés dans les lettres recommandées.

### Article 4 : Conditions d'admission

#### 4.1 Conditionnement :

L'envoi recommandé International doit répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois définies aux Conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

L'expéditeur est seul responsable du choix du conditionnement, il doit veiller à ce que celui-ci soit notamment adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

#### 4.2 Conditions de dimensions :

Type d'offre	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
Envoi recommandé international	Longueur : 14 Largeur : 9	Longueur : 60 Longueur+Largeur+épaisseur = 90cm.

### Article 5 : Conditions de dépôt

#### 5.1 Support à utiliser par l'expéditeur

L'envoi recommandé International doit comporter un support recommandé homologué par La Poste et comportant un Identifiant (numéro et code à barres) joint à l'envoi. A défaut, l'envoi sera refusé.

Ce support est exclusivement réservé à l'exécution de la prestation par La Poste.

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur l'enveloppe ainsi que sur le support, à coller sur celle-ci.

L'expéditeur a la possibilité d'utiliser les supports bureautiques spécifiques à l'envoi recommandé

<sup>1</sup> Disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postal

<sup>2</sup> Le service de suivi est fourni à titre indicatif, sans engagement contractuel au départ de la France métropolitaine.

<sup>3</sup> Renseignements disponibles soit auprès des points de contact postal qui disposent d'une liste indicative des pays, soit sur le site internet suivant : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

<sup>4</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

<sup>5</sup> Numéro non surtaxé du lundi au vendredi de 8h30 à 19 h et le samedi de 8h30 à 13h

international en nombre puis de déposer ses plis recommandés dans le circuit postal.

## 5.2 Indications à compléter par l'expéditeur

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles sur le support, dans les différentes zones prévues à cet effet :

- les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, à savoir : noms et prénoms ou raison sociale et adresses. L'adresse « expéditeur » d'un envoi recommandé International avec avis de réception doit obligatoirement se situer dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy.
- le niveau de garantie choisi (R1 ou R2); par défaut, si celui-ci n'est pas coché, l'envoi sera automatiquement classé en niveau de garanti R1.

## 5.3 Modalités de dépôt

Sauf dérogation contractuelle, le dépôt se fait uniquement en point de contact postal ou en établissement courrier.

L'inscription de la date par La Poste sur la preuve de dépôt est nécessaire pour valider et attester de la date de prise en charge de l'envoi recommandé International dans le réseau postal.

Quel que soit le mode de préparation de l'envoi recommandé International, le dépôt en boîtes aux lettres de rue est interdit. Dans cette hypothèse, l'envoi recommandé International sera retourné à l'expéditeur, comme un courrier simple, sans préjudice du paiement d'un montant complémentaire en cas d'insuffisance d'affranchissement.

Tout dépôt supérieur à neuf envois recommandés internationaux, affranchis par le client, doit être effectué avec un bordereau de dépôt en nombre (cahier des recommandés visé par La Poste à chaque dépôt ou supports bureautiques agréés par La Poste).

Tout dépôt avec des supports bureautiques doit être accompagné d'un descriptif de plis « Envoi Recommandé International » qui décrit l'ensemble du dépôt, notamment les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire et l'identifiant des envois recommandés. A défaut, le dépôt sera refusé. Un modèle de descriptif de plis est disponible sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup> Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt.

## 5.4 Formalités douanières

Pour tout envoi à destination des pays hors Union européenne, l'expéditeur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières et/ou fiscales en se conformant à la réglementation applicable. Les formalités douanières varient selon le pays de destination<sup>3</sup>.

L'expéditeur sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour La Poste la liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes auprès de l'administration concernée.

## Article 6 : Tarifs

### 6.1 Paiement par l'expéditeur

Le client acquitte

- l'affranchissement (lettre ou paquet selon le cas) auquel s'ajoute le tarif de la recommandation internationale correspondant au choix de l'indemnisation souhaitée (R1 ou R2). L'affranchissement en ligne propose une tarification globale comprenant le coût de l'affranchissement avec celui de l'option de recommandation choisie.
- et le cas échéant le prix de l'option avis de réception, au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Les tarifs sont disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>.

En cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi recommandé international l'expéditeur devra acquitter un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

### 6.2 Tarification applicable à la recommandation

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de l'envoi recommandé international. Cette tarification comprend le service d'acheminement et de distribution de l'envoi recommandé international jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, l'indemnisation en cas de perte, avarie ou spoliation et, le cas échéant, la mise en instance et/ou le retour à l'expéditeur en cas de non distribution.

## Article 7 : Conditions de distribution et délais

### 7.1 Délais de distribution

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des envois recommandés internationaux est de 7 jours ouvrables. Ce délai ne fait l'objet d'aucun engagement contractuel.

Le délai de distribution court à compter de la date indiquée sur la preuve de dépôt jusqu'à la mise en distribution de l'envoi recommandé international au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douanes, cas de force majeure...).

### 7.2 Distribution contre la signature du destinataire

L'envoi recommandé international est remis à l'adresse indiquée, ou à toute autre adresse contractuellement convenue entre La Poste et le destinataire, contre la signature du destinataire ou de son mandataire ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination. Dans le cas où un envoi recommandé international est adressé à une personne physique et à une raison sociale, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la personne morale.

La distribution d'un envoi recommandé international se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

### 7.3 Preuve de distribution et/ou avis de réception

Lors de la remise de l'envoi recommandé International, un ou deux feuillets sont présentés au destinataire, ou à son mandataire, qui doit :

- présenter tout document utile conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer, sur support papier ou numérique, ou accepter dans les conditions du pays de destination,
- le cas échéant, signer l'avis de réception ou tout autre document équivalent fourni par l'office postal du pays de destination renvoyé par La Poste à l'expéditeur, ou accepter l'avis de réception dans les conditions du pays de

destination. S'il s'agit d'un mandataire, celui-ci doit également indiquer son nom et prénom en plus de sa signature.

La preuve de distribution est conservée par l'opérateur du pays de destination au minimum jusqu'à la fin du délai de six (6) mois prévu à l'article 11 ci-après.

Pendant ce délai, l'expéditeur peut demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution.

Chaque preuve de distribution doit faire l'objet d'un courrier spécifique.

En cas de retour à l'expéditeur, l'envoi recommandé international lui est remis contre sa signature (ou celle de son mandataire) sur la preuve de distribution présentée par La Poste.

#### Article 8 : Service de suivi

Ce service permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement des envois déposés en France métropolitaine. Il permet de suivre l'acheminement de son pli, du dépôt à la distribution pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup> et en bureaux de Poste. Cette liste est susceptible d'évoluer. Pour les autres destinations, le suivi des plis s'arrête à la frontière (départ du centre de traitement du courrier international en France)

Pour obtenir les informations sur le suivi, l'expéditeur peut appeler le 3634<sup>5</sup> ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3634<sup>5</sup>.

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent. En cas de recherche infructueuse, une enquête plus approfondie sera déclenchée.

#### Article 9 : Responsabilité de La Poste

##### 9.1 Généralités

**La Poste peut être tenue responsable conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

**La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions spécifiques ou de toute cause étrangère non imputable à La Poste.**

**La Poste ne saurait être tenue pour responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels, quelle qu'en soit la cause, liés à la perte, l'avarie ou la spoliation de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.**

##### 9.2 Montant des indemnisations applicables à l'envoi recommandé International

**La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est**

**régi par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

**En cas de perte, avarie ou spoliation de l'envoi recommandé International, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros**

**Le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de l'envoi recommandé International en fonction du niveau d'affranchissement. A défaut,**

#### Article 10 : Prescription des actions en responsabilité

**Les actions en responsabilité engagées à raison des pertes, avaries ou spoliations survenues lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi par La Poste. A défaut de choix exprès par l'expéditeur, le niveau de garantie R1 s'applique.**

**La Poste n'est pas tenu responsable des pays qui ne réexpédient pas l'avis de réception au client ayant souscrit cette option ; toutefois La Poste indemnise le client à hauteur du tarif de l'option, s'il ne reçoit pas son avis de réception dans un délai supérieur à 3 mois.**

#### Article 11 : Réclamations

##### 11.1-Dépôt des réclamations

**Les réclamations sont admises dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

**Le client peut effectuer une réclamation sur le site Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>, sur l'Espace « Service**

**Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3634<sup>5</sup>, par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE ou auprès d'un point de contact postal ou d'un établissement courrier.**

##### 11.2-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 12 : Recours**

### **12.1 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 11 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.

### **12.2 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.