

Conditions Spécifiques de Vente Export Suivi

Version Janvier 2019

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente s'appliquent au service "Export Suivi" de La Poste.

Export Suivi est un service optionnel réservé aux envois internationaux au départ de France affranchis en service Prioritaire par voie de machines à affranchir, sticker autocollant prépayé ou affranchissement en ligne (Montimbrenligne entreprise). Ces envois peuvent être composés d'envois de correspondance (lettres) ou de marchandises (paquets).

Le fait pour le client d'utiliser le service Export Suivi vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Spécifiques de Vente.

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

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

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont disponibles auprès de l'interlocuteur commercial du client ou sur le site www.laposte.fr¹.

ARTICLE 1 - OBJET ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

Export Suivi permet au client de suivre l'acheminement 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 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, affranchis en service Prioritaire uniquement.

Le client peut se procurer les étiquettes de suivi pré-payées auprès de son interlocuteur commercial ou sous forme d'imprimés bureautiques auprès d'un fournisseur agréé par La Poste.

Le client peut également bénéficier du service Export suivi via le service d'affranchissement en ligne Montimbrenligne entreprise avec les affranchissements Lettre prioritaire internationale avec suivi ou Paquet prioritaire international avec suivi.

Le service Export Suivi ne comporte aucun engagement de délai vis-à-vis du client.

Le service Export Suivi n'inclut pas de remise contre signature, ni de preuve de dépôt, ni d'assurance, et ne peut être cumulée avec d'autres options, telle que l'option avis de réception.

Le client peut avoir accès aux informations de suivi de son pli Export Suivi en indiquant le numéro complet et exact du

plis internet sur le site www.laposte.fr¹ ou en appelant le service client au 3634²

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 la prise en charge de l'envoi, 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 3634² ou sur saisie de la réclamation sur www.laposte.fr¹.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION

Export Suivi est valable uniquement au départ de France métropolitaine et vers le monde entier.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client affranchit son pli en service Prioritaire, renseigne de manière claire et lisible l'adresse 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 l'étiquette de suivi avec les codes à barres au recto du pli. Il conserve le numéro de pli pour accéder au service de suivi. Dans le cas de l'affranchissement en ligne, son numéro de suivi est disponible dans son espace client en ligne.

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 articles 1 et 7 des présentes Conditions Spécifiques de Vente).

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 auprès de son interlocuteur commercial.

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

En cas d'absence de la marque de suivi, ou en cas de marque de suivi illisible le service « Export Suivi » ne pourra être délivré et la responsabilité de La Poste ne pourra être engagée.

ARTICLE 4 – ACHEMINEMENT / DISTRIBUTION

Les plis Export Suivi 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 (pour les étiquettes de suivi) et l'information de distribution enregistrée dans le système d'information Export Suivi ne constituent pas une preuve juridique de dépôt ni de distribution.

ARTICLE 5 - PRIX

Le client acquitte

- l'affranchissement (lettre ou paquet selon le cas) de l'envoi international,
 - le tarif de l'option Export Suivi,
- Selon les tarifs correspondants en vigueur au jour du dépôt.

¹ Consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi.

Les tarifs sont disponibles sur le site www.laposte.fr¹.
Le prix de l'option Export Suivi doit être acquitté au moyen de la machine à affranchir en cas d'utilisation de supports bureautiques.
Le prix de l'option Export Suivi est inclus dans le tarif d'affranchissement en ligne Lettre prioritaire internationale avec suivi ou Paquet prioritaire international avec suivi.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

6.1 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 toute responsabilité en cas de perte, avarie ou spoliation. Toutefois, en cas de survenance d'un tel événement, La Poste s'engage à indemniser contractuellement le client à hauteur d'un Export Suivi identique à celui sur lequel porte la réclamation. 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 des présentes Conditions Spécifiques de Vente lorsque le pli n'est pas retrouvé par le Service Client ayant diligenté l'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.

6.2 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, étant précisé que l'option Export Suivi n'est pas adaptée 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 7 - RECLAMATION

7.1- Procédure de recherche

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

7.2- 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 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.fr² ou en appelant le service client au 3634³

7.3-Dépôt des réclamations

Les réclamations doivent être déposées sur le site www.laposte.fr³ ou en appelant le service client au 3634⁴ dans un délai de six (6) mois (à compter du lendemain du jour de dépôt). Pour l'enregistrement de sa réclamation, l'expéditeur 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.

7.4-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.

²Consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi.

³ 0,30€ TTC/min à partir d'un téléphone fixe (du lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 8h30 à 19h).

ARTILCE 8 - RECOURS

8.1 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 7 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.

8.2 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 (2) mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir par un 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.