

# CONDITIONS SPECIFIQUES DE LA BOUTIQUE PARTICULIERS

Version juin 2021

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 1. OBJET</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 2. DEFINITIONS</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES</b> .....	<b>10</b>
3.1. ACCES AU SITE ET DISPONIBILITES DES ARTICLES .....	10
3.2. CREATION D'UN COMPTE .....	11
<b>ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT</b> .....	<b>12</b>
4.1 COMMANDE .....	12
4.2 PRIX .....	13
4.3 PROMOTIONS ET PARRAINAGE.....	13
4.4 LES MODALITES DE PAIEMENT .....	14
4.5 DOUANES .....	16
<b>ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE</b> .....	<b>16</b>
<b>ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE</b> .....	<b>16</b>
6.1 LE SITE ET LES ARTICLES .....	16
6.2 LES MARQUES .....	17
<b>ARTICLE 7. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL</b> .....	<b>17</b>
<b>ARTICLE 8. COOKIES</b> .....	<b>18</b>
<b>ARTICLE 9. VALIDITE ET DROIT DE RETRACTATION</b> .....	<b>18</b>
9.1 VALIDITE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT POUR LES COLIS .....	18
9.2 DROIT DE RETRACTATION .....	18
<b>ARTICLE 10. INFORMATIONS, RECLAMATIONS, ET DEMANDES DE MEDIATION .</b>	<b>19</b>
<b>ARTICLE 11. RESPONSABILITE</b> .....	<b>21</b>
11.1 RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	21
11.2 RESPONSABILITE DU CLIENT .....	23
<b>ARTICLE 12. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION</b> .....	<b>24</b>
12.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT / DESINSCRIPTION - CLOTURE DU COMPTE .....	24
12.2 RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA POSTE .....	25
12.3 CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION .....	25
<b>ARTICLE 13. SOUS-TRAITANCE</b> .....	<b>25</b>
<b>ARTICLE 14. CESSION</b> .....	<b>26</b>

<b>ARTICLE 15. NON-RENONCIATION .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 16. PERMANENCE.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 17. NOTIFICATION .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 18. CONVENTION DE PREUVE .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 19. INTITULE DES CLAUSES.....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 20. FORCE MAJEURE .....</b>	<b>27</b>
<b>ARTICLE 21. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT .....</b>	<b>27</b>
<b>CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE.....</b>	<b>28</b>
<b>SECTION 1. CAS PARTICULIERS DE SOUSCRIPTION .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 1. SOUSCRIPTION POUR UN MAJEUR PROTEGE .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 2. SOUSCRIPTION POUR LES ENFANTS EN CAS DE DIVORCE .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 3. SOUSCRIPTION PAR LES AYANTS DROIT EN CAS DE DECES .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 4. ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR .....</b>	<b>28</b>
<b>SECTION 2. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE .....</b>	<b>29</b>
<b>ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER .....</b>	<b>29</b>
<b>ARTICLE 2. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL .....</b>	<b>29</b>
2.1 TYPES D'ENVOI .....	29
2.2 PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT .....	29
2.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT .....	31
2.4 RESPONSABILITE .....	32
<b>ARTICLE 3. MONTIMBRAMOI – MTAM .....</b>	<b>33</b>
3.1 FORMATS, POIDS ET REGLES D'ACHEMINEMENT .....	34
3.2 CONFORMITE, GARANTIES ET EXIGENCES RELATIVES AUX VISUELS FOURNIS PAR LE CLIENT A LA POSTE .....	34
<b>ARTICLE 4 : LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE .....</b>	<b>36</b>
4.1 DEFINITIONS.....	36
4.2 OBJET .....	37
4.3 CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE .....	38
4.4 CONTENU .....	39
4.5 CONDITIONS D'ADMISSION.....	39
4.6 PREPARATION ET CONDITIONS DE DEPOT .....	40
4.7 TARIFS.....	46
4.8 CONDITIONS DE DISTRIBUTION ET DELAIS .....	46
4.9 TABLEAU RECAPITULATIF .....	49
4.10 SERVICE DE SUIVI .....	50
4.11 RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	51
4.12 DONNEES PERSONNELLES .....	52
4.13 PRESCRIPTION DES ACTIONS EN RESPONSABILITE .....	52
4.14 RECLAMATIONS .....	52

4.15 RECOURS .....	53
<b>ARTICLE 5. LA LETTRE EN LIGNE – LEL .....</b>	<b>53</b>
5.1 DESCRIPTION DU SERVICE .....	53
5.2 RESPONSABILITE .....	55
<b>ARTICLE 6. LA LETTRE RECOMMANDEE EN LIGNE – LREL .....</b>	<b>55</b>
6.1 DESCRIPTION DU SERVICE .....	55
6.2 RESPONSABILITE .....	58
6.3 TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES .....	58
6.4 DONNEES PERSONNELLES .....	58
<b>ARTICLE 7. REEXPEDITION ET GARDE DU COURRIER.....</b>	<b>58</b>
7.1. PACK DEMENAGEMENT .....	58
7.2. ABONNEMENT MOBILITE .....	59
7.3. LA REEXPEDITION .....	60
7.4. LA GARDE DU COURRIER .....	66
<b>SECTION 3. LES PRODUITS LA POSTE .....</b>	<b>68</b>
<b>ARTICLE 1. LIVRAISON – RETOURS- REMBOURSEMENTS .....</b>	<b>68</b>
1.1 LIVRAISON.....	68
1.2 RETOURS – REMBOURSEMENTS .....	68
<b>ARTICLE 2. DECOUPAGE .....</b>	<b>68</b>
<b>SECTION 4. ETIQUETTES AVERY .....</b>	<b>69</b>
<b>CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO .....</b>	<b>70</b>
<b>SECTION 1. COLISSIMO FRANCE .....</b>	<b>70</b>
<b>ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL .....</b>	<b>70</b>
1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	70
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	72
1.3. SUIVI .....	73
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	74
1.5. RECLAMATION .....	74
1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	75
1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	76
<b>ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES .....</b>	<b>76</b>
2.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	76
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	78
2.3. SUIVI .....	80
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	80
2.5. RECLAMATION .....	80
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	81
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	82
<b>SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE .....</b>	<b>83</b>

<b>ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL .....</b>	<b>83</b>
1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	83
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	85
1.3. SUIVI .....	87
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	87
1.5. RECLAMATIONS .....	88
1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	88
1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	89
<b>ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES .....</b>	<b>90</b>
2.1 CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	90
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	91
2.3. SUIVI .....	94
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	94
2.5. RECLAMATIONS .....	94
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	95
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	96
<b>SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER.....</b>	<b>98</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	98
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	100
3. SUIVI .....	101
4. CONTENU DES ENVOIS .....	101
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	102
6. RECLAMATIONS .....	103
7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	103
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	104
<b>SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE</b>	<b>105</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	105
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	107
3. SUIVI .....	108
4. CONTENU DES ENVOIS .....	109
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	109
6. RÉCLAMATIONS .....	110
7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	110
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	111
<b>SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL .....</b>	<b>113</b>
<b>ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL.....</b>	<b>113</b>
1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	113
1.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	115

1.3. SUIVI .....	116
1.4. CONTENU DES ENVOIS .....	117
1.5. FORMALITES DOUANIERES .....	118
1.6. RECLAMATIONS .....	118
1.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	119
1.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	120
<b>ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES .....</b>	<b>120</b>
2.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	120
2.2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	122
2.3. SUIVI .....	124
2.4. CONTENU DES ENVOIS .....	124
2.5. RECLAMATIONS .....	125
2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE .....	126
2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	127
<b>SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO .....</b>	<b>128</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	128
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	130
3. SUIVI .....	131
4. CONTENU DES ENVOIS .....	131
5. RECLAMATIONS .....	132
6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	132
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	133
<b>SECTION 7. Colissimo Prêt-à-Envoyer France .....</b>	<b>134</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	134
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	135
3. SUIVI .....	136
4. CONTENU DES ENVOIS .....	136
5. RECLAMATIONS .....	136
6. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	137
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	138
<b>SECTION 8. Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde .....</b>	<b>139</b>
1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE .....	139
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	140
3. SUIVI .....	141
4. CONTENU DES ENVOIS .....	141
5. FORMALITES DOUANIERES .....	142
6. RECLAMATIONS .....	142
7. RESPONSABILITE DE LA POSTE.....	142
8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	143
<b>SECTION 9. Prêt-à-Envoyer Outre-mer .....</b>	<b>145</b>

1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	145
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	146
3. SUIVI .....	146
4. CONTENU DES ENVOIS .....	146
5. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	147
6. RÉCLAMATIONS .....	147
7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	148
8. PROTECTION DES DONNEES .....	149
<b>SECTION 10. Colissimo Eco Outre-mer .....</b>	<b>150</b>
1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE .....	150
2. CONDITIONS D'ADMISSION .....	151
3. CONTENU DES ENVOIS .....	152
4. FORMALITÉS DOUANIÈRES .....	153
5. RÉCLAMATIONS .....	153
6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE.....	154
7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	154
<b>CONDITIONS GENERALES DE LA MARKETPLACE DE LA POSTE APPLICABLE AUX ACHETEURS .....</b>	<b>156</b>
<b>Préambule .....</b>	<b>156</b>
<b>Article 1. Définitions .....</b>	<b>156</b>
<b>Article 2. Description du Service .....</b>	<b>156</b>
<b>Article 3. Fonctionnement de la Marketplace .....</b>	<b>157</b>
3.1. Disponibilité des Produits tiers .....	157
3.2. Modalité de passation des commandes et enregistrement des commandes.....	157
3.3. Gestion des commandes et facturation .....	157
3.4. Paiement .....	157
3.5. Expédition et livraison .....	158
3.6. Evaluation du Vendeur par les Clients.....	158
<b>ARTICLE 4. Garantie, retour et remboursement .....</b>	<b>159</b>
4.1 Rétractation.....	159
4.2 Garantie .....	159
4.3. Gestion des réclamations .....	160
<b>Article 5. Rôles et responsabilités de La Poste .....</b>	<b>160</b>
<b>ANNEXE 1 : PRODUITS RECONDITIONNES .....</b>	<b>160</b>

## CHAPITRE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### ARTICLE 1. OBJET

Les Conditions Spécifiques de la Boutique (ci-après les « CSB »), ont pour objet de définir les relations contractuelles entre tout Utilisateur ou Client de la Boutique et La Poste.

Elles viennent en complément des Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste accessibles depuis l'adresse : [www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente](http://www.laposte.fr/conditions-generales-de-vente). Elles s'appliquent aux Produits et Services en Ligne accessibles dans les espaces particuliers et collectionneurs de la Boutique.

L'ensemble de ces documents compose le Contrat. En cas de contradiction entre ces documents, les Conditions Spécifiques de la Boutique priment.

Le Contrat s'applique à tout accès et toute consultation du Site par un Utilisateur et un Client ainsi qu'à tout achat sur la Boutique.

L'acceptation du Contrat est un préalable indispensable et obligatoire. Elle résulte pour le Client, d'un clic sur la case figurant en regard de la mention « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB », lors de la création de son Compte.

### ARTICLE 2. DEFINITIONS

« **Abonnement Mobilité (AM)** » : désigne le SeL qui permet au Client de faire garder son courrier par La Poste ou de le faire suivre vers une adresse provisoire. « Adresse de courrier électronique » : désigne l'adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur lors de la phase de création d'un Compte sur la Boutique et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique de confirmation d'Inscription et toute notification ultérieure (alerte, avis de réception, ...).

« **Adresse de courrier électronique** » : désigne l'adresse de courrier électronique renseignée par l'Utilisateur lors de la phase de création d'un Compte sur la Boutique et sur laquelle lui sera transmis, notamment, le courrier électronique de confirmation d'Inscription et toute notification ultérieure (alerte, avis de réception, ...).

« **Articles** » : désigne les SeL et les Produits.

« **Avis de passage** » : support papier déposé en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire ou lorsqu'il n'est pas joignable. Le support est numérique pour les clients

abonnés au service préférence de livraison. Cet avis de passage porte la date de la première présentation de la lettre recommandée concernée.

« **Avis de réception** » : ne concerne que la LReLN et désigne pour celle-ci le document généré par La Poste, en charge de l'acheminement de la (LReLN). Lors de l'envoi d'une LReLN le Client opte de recourir, ou non à l'Avis de réception.

« **Bordereau d'affranchissement** » : désigne l'étiquette d'affranchissement commandée sur le site laposte.fr, imprimée par l'Expéditeur et payée via un site de paiement en ligne sécurisé pour un des Services de LA POSTE proposés sur le site laposte.fr.

« **Boutique** » : désigne la boutique web de la Poste accessible via le Site et qui regroupe l'offre de Produits et de Services en Ligne.

« **Client** » : désigne toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique ayant ouvert un Compte sur la Boutique.

« **Compte** » : désigne le compte individuel d'un Client ouvert sur la Boutique, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable à l'utilisation de la Boutique en vue d'un achat. Ce compte regroupe les données personnelles du Client et les données relatives à la consommation de ses Articles. Il permet au Client de s'identifier (en saisissant son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe) et d'accéder à un espace réservé lui permettant d'utiliser et de gérer ses commandes.

« **Compte Prépayé** » : désigne le compte du Client accessible sur la Boutique et lui permettant de régler des achats, dès lors que son solde est créditeur.

« **Csuivi** » : désigne le SeL accessible notamment à partir du Site et permettant au Client de suivre le courrier qu'il a expédié.

« **Digiposte** » : désigne le service de La Poste qui permet notamment, via une application Internet sécurisée, la mise à disposition pour chaque abonné à ce service, de documents adressés directement par différents expéditeurs dans sa boîte aux lettres ou le classement dans son coffre de contenus personnels.

« **Document** » : désigne, s'agissant de la LReLN et de la LEL, le courrier saisi sur le Site ou transmis directement par le Client à La Poste comprenant, ou pas, des pièces jointes.

« **Editeur de texte** » : désigne l'application accessible sur le Site, permettant la saisie par le Client de son courrier dans le cadre de l'utilisation de la LEL.

« **Empreinte informatique** » : désigne le résultat d'une fonction de hachage appliquée sur le Document visant à réduire celui-ci en une donnée de longueur fixe, représentative de cette chaîne de caractères.

« **Expéditeur** » : désigne, pour les Colissimo, la personne physique ou morale, juridiquement capable, passant commande en ligne sur le site laposte.fr des Services fournis par LA POSTE.



« **Fichier d'édition** » : désigne dans le cadre de la LEL ou de la LReLN, le Document converti par La Poste au format PDF et, que le Client valide avant impression.

« **Identifiant** » : désigne l'Adresse de courrier électronique choisi par l'Utilisateur et utilisé par Client pour s'identifier sur le Site et accéder à la Boutique.

« **Identification** » : désigne la procédure selon laquelle le Client s'identifie pour accéder à son Compte sur la base de l'Adresse de courrier électronique et du Mot de passe.

« **Identité Numérique (IDN)** » : désigne les informations qui identifient un internaute, vérifiées par La Poste lorsqu'il s'agit de l'Identité Numérique de La Poste ou par des tiers lorsque l'Identité Numérique est délivrée par une société tierce. Dans ce dernier cas, elle doit être compatible avec le service LReLN et en cours de validité.

« **Imprimé bureautique** » : Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer des lettres recommandées en nombre en lieu et place de la liasse guichet.

« **Inscription** » : désigne la procédure qui permet à toute personne physique de saisir ses coordonnées personnelles en vue de créer un Compte et d'acheter des Articles. Lors de l'Inscription l'Utilisateur accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB et devient Client.

« **Lettre En Ligne (LEL)** » : désigne le SeL qui a pour objet de permettre au Client de déposer sous forme électronique ou de saisir directement sur le Site, un Document, afin que ce dernier soit imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client.

« **Lettre Recommandée Electronique en Ligne distribuée par voie Numérique (LReLN)** » : désigne le SeL permettant au Client expéditeur d'envoyer un courrier électronique, conformément aux exigences de l'article 1369-8 du Code civil. La LReLN peut être distribuée soit par le facteur, soit par voie numérique.

« **Liasse** » : Bordereau papier pour une préparation manuscrite et à l'unité de la lettre recommandée. Le support est en plusieurs feuillets à remplir avec un stylo à bille et à coller au verso du pli.

« **LR mobile** » : Lettre recommandée préimprimée qui doit être activée via l'application mobile La Poste. Après avoir flashé le code à barre sur le recto de l'enveloppe, les informations du pli doivent directement être renseignées dans l'application avant d'être déposée. Il ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse

« **Marque d'affranchissement** » : désigne la représentation graphique du timbre imprimée par le Client. Elle comprend un cadre incluant notamment les mentions réglementaires relatives au timbre-poste, le Visuel, la valeur de l'affranchissement, une mention postale, le logo La Poste et un code à barre. Ni cette Marque d'affranchissement ni l'un quelconque des éléments précités ne pourront être modifiés ou supprimés. La présence de l'ensemble de ces éléments est une condition essentielle de validité de la Marque d'affranchissement.

« **MonTimbraMoi (MTAM)** » : désigne le SeL de La Poste relatif à la fabrication et à l'impression de timbresposte personnalisés à partir de Visuels fournis par le Client ou à partir du fond appartenant à La Poste ainsi qu'à la livraison de ces derniers.

« **MonTimbreLigne (MTEL)** » : désigne le SeL qui permet au Client de créer et d'imprimer une Marque d'affranchissement à partir de Visuels, depuis un ordinateur, sur le support de son choix (enveloppe, planche d'étiquettes..).

« **Mot de passe** » : désigne une suite de caractères renseignée par le Client, constituant alors son code personnel, exclusif et confidentiel. Il est composé de huit (8) caractères minimum dont au moins une lettre et un chiffre.

« **Pack Déménagement** » : désigne le SeL qui permet notamment au Client de faire suivre son courrier et d'informer un certain nombre de personnes de son changement d'adresse.

« **PARS** » : Prêt-à-recommandé suivi. Support tout en un qui fait office de support d'écriture et d'enveloppe préimprimée en Lettre recommandée.

« **Preuve de distribution** » : pour la LReLN, désigne l'attestation pouvant être établie sous format électronique ou sous format papier attestant que la LReLN a bien été distribuée au Destinataire désigné par le Client expéditeur. Cette preuve est signée par le Destinataire, qu'elle soit établie de façon électronique ou sous format papier.

« **Preuve électronique de dépôt** » : pour la LReLN, désigne l'attestation informatique signée par La Poste dans le cadre de la LReLN. Elle est éditée à partir du formulaire de dépôt rempli par le Client expéditeur du Document et composée notamment, des informations relatives à l'identité du Client expéditeur et du Destinataire, de la date et de l'heure légale de dépôt ainsi que de l'Empreinte informatique du Fichier d'Édition.

« **Produit** » : désigne tous les produits physiques qui peuvent être commandés sur le Site.

« **Réexpédition** » : désigne le service de Réexpédition temporaire ou définitive du courrier dont la description figure, notamment, sur le Site.

« **Services en Ligne (SeL)** » : désigne l'offre de services accessible sur le Site ou toute nouvelle offre que La Poste mettrait en ligne et comprenant notamment :

1. Csuivi
2. Mon Timbre En Ligne (MTEL)
3. Mon Timbre à Moi (MTAM)
4. Lettre en ligne (LEL)
5. Lettre Recommandée en Ligne (LReLN)
6. Pack Déménagement
7. Abonnement Mobilité
8. Réexpédition
9. Garde du Courrier
10. Colissimo en ligne

« **Signature électronique** » : consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache (article 1316-4, al. 2 du code civil - loi n° 2000-230 du 13 mars 2000).

« **Site** » : désigne le site Internet édité et exploité par La Poste, accessible notamment depuis l'adresse URL [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) <sup>3</sup> et permettant aux Utilisateurs et aux Clients d'acheter en ligne des Produits et Services en Ligne.

« **Utilisateur** » : désigne une personne qui navigue sur le Site de la Boutique sans être identifiée y compris pendant la phase d'inscription.

« **Vignette** » : Support autocollant sur lequel apparaissent le numéro de la LR, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire. Cette vignette est disponible en ligne ou à l'automate et doit être collée au recto du pli. Il ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse

« **Visuel(s)** » : désigne(nt) tous les éléments (image, dessin, photographie etc. incluant ou non du texte) proposés par La Poste ou par le Client pour personnaliser les Marques d'affranchissement.

## **ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES ARTICLES**

### **3.1. ACCES AU SITE ET DISPONIBILITES DES ARTICLES**

Hors les cas de force majeure visés à l'article 20 des présentes CSB, La Poste assure, dans le cadre d'une obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité au Site, 24/24 heures et 7/7 jours.

Tous les coûts et frais d'équipements, de communications et autres, nécessaires à la connexion, l'accès et l'utilisation du Site en vue de l'achat d'Articles, sont et restent à la charge de l'Utilisateur et du Client.

Tout Utilisateur ou Client s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Site de quelque manière que ce soit, notamment en transmettant tout élément susceptible de contenir un virus ou de nature à endommager ou affecter le Site et, plus largement, le système d'information de La Poste et/ou de ses partenaires.

Tout Utilisateur ou Client reconnaît connaître et comprendre Internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur réseau ouvert.

### **3.2. CREATION D'UN COMPTE**

#### **3.2.1 Création d'un Compte Client**

L'achat en ligne sur le Site nécessite de disposer d'un Compte Client. Pour s'inscrire, l'Utilisateur doit : bénéficier de sa pleine capacité juridique. Dès lors les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du tuteur légal ;

- créer son Identifiant et Mot de passe ; saisir : ses informations personnelles; et exprimer ses préférences de communication : et ; valider les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB.

Une fois que le formulaire d'inscription est rempli, l'Inscription est confirmée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB et a cliqué sur le bouton <VALIDER>. Une page de confirmation apparaît alors sur l'écran et indique qu'un Compte a bien été créé. A l'issue de sa phase d'inscription, l'Utilisateur devient Client et un mail de confirmation lui est adressé.

L'Utilisateur garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase d'Inscription qu'à tout moment ultérieurement en sa qualité de Client. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles.

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte en se connectant sur le Site. Il peut en particulier modifier l'ensemble des informations du Compte, y compris son Adresse de courrier électronique et son Mot de passe.

Le Client est susceptible de recevoir par email ou SMS des informations concernant La Poste et/ou, tout partenaire lié contractuellement à La Poste. Le Client peut modifier ses choix ou s'opposer à la réception des dites informations (opt-ins/optouts) directement via le Compte Client ou directement sur toute communication qui lui sera adressée et ce, à chaque fois qu'un message, lui est envoyé.

Tout Client s'engage à notifier immédiatement à la Boutique toute modification affectant ses informations, soit en ligne sur le Site, soit via le service client.

### **3.2.2 Création d'un Compte à partir d'un Compte Existant – Association de comptes**

Le Client peut créer son Compte à partir d'un compte existant : colissimo.fr, IDN, SeL (LReLN, MTEL, Réexpédition en ligne, Pack

Déménagement) et Boutique Web du Timbre, (ci-après désigné(s) le(s) « Compte(s) Existant(s) »).

L'association de comptes permet au Client de disposer d'un Compte Boutique unique à partir duquel il accèdera à l'historique de commandes de son/ses Compte(s) Existant(s), et le cas échéant, pour les SeL LReLN ou MTEL, le solde de son Compte Prépayé ainsi que l'historique des transactions sur le dite Compte Prépayé.

L'association de compte mène à la suppression du/des Compte(s) Existant(s) qui fusionne avec le Compte Boutique. Si le Client n'a pas importé l'historique du/des Compte(s) Existant(s) lors de la procédure d'association de compte(s), il comprend et accepte que toutes les données pré-existantes y compris le solde éventuel de son Compte Prépayé ne soient plus accessibles depuis le Compte Boutique.

L'association de compte peut être effectuée à tout moment, à partir de la page de connexion et d'inscription du Site ou depuis le Compte du Client

« Mes informations personnelles/Transférer mes anciens comptes ».

Le Client choisit le Compte Existant qu'il souhaite rapprocher et saisit ses Identifiant et Mot de passe. Il est ensuite redirigé vers le formulaire d'Inscription dont les champs ont été pré remplis ; il vérifie que ses informations personnelles figurant dans ce formulaire sont exactes, et à jour et apporte les modifications nécessaires le cas échéant.

La création d'un Compte peut aussi être effectuée à partir du compte IDN ou « Monespaceclient », à partir de la page de connexion de la Boutique. Après authentification le Client est redirigé vers le formulaire d'Inscription dont les champs ont été préalablement remplis ; il vérifie que ses informations personnelles figurant dans ce formulaire sont exactes, et à jour et apporte les modifications nécessaires le cas échéant.

## **ARTICLE 4. COMMANDE - PRIX - PAIEMENT**

### **4.1 COMMANDE**

Le montant maximum d'un panier d'achat est de quatre mille cinq cent (4500) euros TTC.

Si le Client souhaite effectuer un achat sur la Boutique, il doit effectuer sa sélection et ajouter ses Articles au panier.

Une fois les Articles sélectionnés le Client peut confirmer le contenu de son panier et finaliser la commande. La commande ne sera enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande.

Ce dernier « clic » est assimilé à la signature au sens de l'article 1316 du code civil, ciaprès dénommé le « clic d'acceptation ». A compter du « clic d'acceptation » indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas énumérés ci-après. A ce stade, le Client est redirigé vers une page (ne concernant pas les envois en colissimo) l'invitant à saisir ses coordonnées et ses options de livraisons (avec les frais de livraison concernés). Afin de régler sa commande, le Client choisit son mode de paiement. Il s'en suit une obligation de paiement, l'Expéditeur s'engage à effectuer ce paiement.

Dès que le paiement est effectué et validé, une page de confirmation de paiement de la commande s'affiche. Cette page contient le récapitulatif de la commande.

En parallèle, un email de confirmation de la commande est envoyé au Client sur son Adresse de courrier électronique. Le Client peut suivre l'état de sa commande via son Compte.

La Poste se réserve la faculté de bloquer une commande, notamment en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée. (compromission des identifiants, ...).

Les factures électroniques sont mises à disposition du Client au format PDF dans son Compte. Pour plus d'informations sur les factures électroniques le Client peut consulter la rubrique « Aide en ligne » accessible sur le Site.

## **4.2 PRIX**

Le prix des Articles sont disponibles sur le Site. Ils sont indiqués en Euros. Les prix sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

La Poste se réserve également la possibilité de proposer des tarifs préférentiels. Ces avantages seront présentés sur le Site ou communiqués aux Clients par tout autre moyen.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande. Ils s'entendent hors taxes pour les produits soumis à TVA et Net pour les produits non soumis à TVA. Le taux de TVA applicable sera celui en vigueur lors de la validation de la commande.

Ne sont pas compris dans les prix affichés des Articles, les frais de traitement (comprenant les frais d'emballage et les frais de livraison (variant selon le mode de livraison et la destination géographique)).

Pour les achats d'envois en colissimo, les prix affichés correspondent à l'affranchissement du colis selon les modalités des envois. Certains Articles sont soumis à des restrictions territoriales de livraison, spécifié au chapitre II des présentes CSB.

## **4.3 PROMOTIONS ET PARRAINAGE**

L'achat d'un colissimo ne permet pas l'utilisation d'un code de réduction.

### **4.3.1 PROMOTIONS**

Des conditions préférentielles (promotion, frais de traitement offerts) peuvent s'appliquer. Elles sont alors détaillées, notamment, au sein des conditions tarifaires accessibles sur le Site et peuvent être soumises à des conditions de validité. En ce sens notamment, les codes promotion relatifs à un Article ne pourront être appliqués que si l'Article concerné figure dans le panier du Client.

### **4.3.2 PARRAINAGE**

Le Client (Parrain) peut, à partir de son Compte, parrainer une ou plusieurs personne(s) ne disposant pas de Compte sur la Boutique ci-après (le(s) « Filleul(s) »).

Depuis la rubrique « Mes informations personnelles/Mes Parrainages) de son Compte Boutique, le Client renseigne les nom et prénom du/des filleul(s) ainsi que son/leur adresse email.

Le Filleul reçoit sur son adresse email un lien de confirmation du parrainage, à partir duquel il sera invité à créer son Compte Boutique dans les conditions visées à l'article 3.2 des présentes CSB.

Ce lien à une durée de validité de 30 jours calendaires.

Une fois son Compte Boutique créé, le Filleul reçoit une confirmation de création de Compte à son adresse email. Cette confirmation est accompagnée du coupon de réduction lui permettant de bénéficier de la gratuité des frais de livraison pour une seule commande dès dix (10) euros d'achat sur la Boutique (le « Code de Réduction

»).

Ce coupon est non cumulable avec un autre code de réduction, il bénéficie au Filleul à l'exclusion de toute autre personne. Sa durée de validité est limitée à 2 mois à compter de la réception par le Filleul du Code de Réduction.

Le Parrain reçoit un Coupon de Réduction à la validation de la première commande du Filleul, sous réserve que le Filleul n'effectue pas une demande de remboursement de sa commande.

Dans le cas d'une demande de remboursement effectuée par un Filleul, La Poste se réserve le droit d'invalider le Code de Réduction du Parrain et ce sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait, à quelque titre que ce soit.

La Poste se réserve le droit de contrôler l'exactitude des renseignements fournis par le Filleul et le Parrain. Ils autorisent La Poste à effectuer toutes vérifications concernant la validité de leur parrainage. Si après vérification, des éléments litigieux subsistent, la validation pourra être refusée. Toute fausse déclaration entraîne automatiquement l'invalidité du parrainage.

#### **4.4 LES MODALITES DE PAIEMENT**

Les moyens de paiement proposés sur la Boutique sont les suivants : **la Carte Bancaire, Paypal, Paylib, le Compte Prépaié la Poste et le Chèque.**

La Poste se réserve le droit de compléter, modifier ou supprimer, à tout moment et sans préavis, les moyens de paiement ci-dessous.

##### **4.4.1 La Carte Bancaire**

La carte bancaire peut être utilisée pour payer toute transaction quel que soit le montant et dans la limite de quatre mille cinq cent (4500) Euros TTC.

La liste des cartes bancaires admises figure sur le Site. Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur. Pour tout paiement par CB, le Client garantit être titulaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. Toute utilisation frauduleuse d'une CB donnerait lieu à la suspension du Compte dans les conditions détaillées à l'article 12 « Résiliation, manquement et suspension » des présentes CSB.

Certains dispositifs de sécurité peuvent être mis en œuvre pour sécuriser le paiement des

Articles comme par exemple la technologie dite du « 3D Secure ». Ce processus de paiement sécurisé sera mis en œuvre dans certains cas dépendants par exemple du montant du paiement.

L'option ONE Click offre au Client la possibilité d'enregistrer ses coordonnées bancaires et de pouvoir les réutiliser sans avoir à les ressaisir à chaque paiement.

##### **4.4.2 Paypal**

Pour régler votre commande par Paypal, il vous suffit de sélectionner ce mode de paiement sur la page dédiée. Vous serez alors redirigé vers un espace sécurisé afin de

vous connecter à votre compte Paypal et valider le paiement de votre commande en cours.

#### **4.4.3 Paylib**

L'option Paylib est disponible sous réserve que le client l'ait souscrite auprès de sa banque. En choisissant ce mode de paiement vous serez redirigé vers le serveur sécurisé de Paylib et accéderez à votre compte Paylib pour valider le paiement de votre commande en cours.

#### **4.4.4 Le Compte Prépayé la Poste**

L'Inscription du Client donne lieu à la création automatique d'un Compte Prépayé, dont le solde initial est de 0€. Le Compte prépayé n'est pas un compte bancaire et les crédits y figurant ne sont pas des unités de monnaie électronique. Les montants crédités sur le Compte Prépayé ne sont ni transférables ni remboursables, en tout ou partie.

Le Compte Prépayé peut être utilisé pour toute transaction allant de dix centimes (0,10) d'euros à cinq cent (500) euros sous réserve que le Client dispose d'un solde créditeur au moment du paiement sur le Site, étant expressément convenu qu'à aucun moment, le Compte Prépayé du Client ne pourra être débiteur. Le montant débité suite à un achat sur le Site est alors soustrait du solde du Compte Prépayé utilisé à la date de l'achat.

Pour créditer son Compte Prépayé, le montant minimum est de cinq (5) euros. Le montant maximum global du Compte Prépayé est de cinq cent (500) euros. Le montant maximum de rechargement par transaction est de cinquante (50) euros. Les sommes créditées dans le Compte Prépayé ne sont pas remboursables.

Un relevé d'opérations est disponible à chaque chargement du Compte Prépayé. Le suivi détaillé ainsi que le récapitulatif des consommations du Client sont mis à disposition sur le Compte.

Le Client est informé que la Poste se réserve le droit de bloquer la commande et de suspendre immédiatement l'utilisation du Compte Prépayé en cas de refus ou d'incident de paiement quelle qu'en soit la cause et, notamment, en raison :

- d'une opposition sur la carte bancaire utilisée ou de l'insolvabilité du compte auquel elle est rattachée ;
- du dépassement du montant des dépenses autorisées ;
- de suspicion ou de compromission des éléments d'Identification du Compte ; - ou en cas de suspicion de fraude ou de fraude avérée.

#### **4.4.5 Le Chèque**

**(Tout achat Colissimo, séparé ou concomitamment avec d'autres Articles, n'est pas éligible au paiement par chèque).**

Les paiements par chèque sont acceptés uniquement pour toute commande de Produits

(à l'exception de tout SeL), d'un montant minimum de dix (10) euros TTC et maximum de deux milles (2000) € TTC (frais de livraison compris).



Le chèque devra être expédié dans les dix (10) jours ouvrés suivant la date de la commande, à l'adresse indiquée dans l'email de confirmation de passation de la commande, accompagné du modèle de courrier joint à cette confirmation de commande.

Le processus de traitement de la commande ne sera effectif qu'à réception du chèque. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée dès sa réception par La Poste.

Toute fraude ou suspicion de fraude, autorise La Poste à bloquer sans préavis une commande y compris si cette commande a déjà fait l'objet d'un mail de confirmation de la part de La Poste.

#### **4.4.6 Incident de Paiement**

En cas de non-respect des délais de paiements mentionnés à l'article précédent ou en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué, seront appliqués de plein droit des pénalités de retard dont le montant est calculé sur la somme restant due à compter du jour suivant la date d'échéance du paiement (y compris en cas d'annulation du prélèvement déjà effectué) et jusqu'au jour où le paiement sera effectif. Le taux appliqué est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10%.

## **4.5 DOUANES**

Lorsque le Client commande des Articles sur la Boutique pour être livrés en Outremer ou en dehors de l'Union Européenne il est considéré comme l'importateur. Il doit à ce titre respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel il reçoit les Articles. Le Client peut être soumis à des obligations et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lorsque le colis arrive à destination. Des frais supplémentaires de dédouanement peuvent en outre être mis à sa charge ; la Poste n'a aucun contrôle sur ces frais. Les politiques douanières varient fortement d'un pays à l'autre, le Client doit donc contacter le service local des douanes pour plus d'informations. Par ailleurs, lorsque le Client passe commande sur la Boutique, il est considéré comme l'importateur officiel et doit respecter toutes les lois et règlements du pays dans lequel il reçoit les Articles. Nous attirons l'attention de nos Clients internationaux sur le fait que les livraisons transfrontalières sont susceptibles d'être ouvertes et inspectées par les autorités douanières.

## **ARTICLE 5. HISTORIQUE DES COMMANDES ET ARCHIVAGE**

L'historique des commandes d'Articles est disponible dans le Compte.

La Boutique permet également au Client disposant d'un compte Digiposte, d'archiver ses factures ou encore toute LEL, LRELN ou Preuve électronique de dépôt résultant de l'utilisation d'un SeL.

Le Client qui possède un compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut après authentification associer son compte Digiposte au Compte Bouti que.

Le Client qui ne possède pas de compte Digiposte est dirigé vers Digiposte où il peut créer son propre compte en suivant le parcours nominal de création de compte. Une fois le compte Digiposte créé, il peut l'associer à son compte Boutique.

La création du compte Digiposte ainsi que ses modalités d'utilisation sont détaillées dans les conditions générales Digiposte, accessibles notamment, depuis l'hyperlien [www.laposte.fr/particulier/produits/presentation/digiposte/vosdonneessecurisees-a-vie](http://www.laposte.fr/particulier/produits/presentation/digiposte/vosdonneessecurisees-a-vie)

## **ARTICLE 6. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **6.1 LE SITE ET LES ARTICLES**

Le Site et les Articles sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et/ou autres droits que La Poste détient ou dont elle est autorisée à faire usage.

L'Utilisateur ou le Client ne peut en aucun cas stocker (hors session de connexion, le cas échéant), reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter sur quelque support que ce soit par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, les éléments du Site et/ou des Articles sans l'autorisation préalable écrite de La Poste.

Toute extraction et/ou réutilisation sans autorisation d'une ou de plusieurs bases de données tirées ou copiées ou faites à partir du contenu du Site et/ou des Articles, de manière directe ou non, est sanctionnée civilement et pénalement.

Tout Utilisateur devra respecter toutes les mentions relatives aux droits de la propriété intellectuelle figurant sur le Site et les Articles et ne pas les altérer, supprimer, modifier ou autrement y porter atteinte.

### **6.2 LES MARQUES**

La Poste et/ou le Client sont et resteront propriétaires, chacun pour ce qui les concerne, de leurs signes distinctifs, notamment marques, dénominations sociales et autres, noms commerciaux, enseignes et noms de domaine.

La reproduction, l'imitation ou l'apposition, partielle ou totale des marques et dessins et modèles appartenant à La Poste est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

## **ARTICLE 7. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Tout Utilisateur et/ou Client peut être amené à fournir des données à caractère personnel concernant en particulier lors de son Inscription et ce, notamment, pour utiliser le Site et/ou acheter des Articles.

Ces données sont destinées au personnel de La Poste et/ou de ses sous-traitants et, le cas échéant, aux partenaires. Elles sont utilisées à des fins d'administration et de gestion technique et/ou commerciale ainsi qu'à des fins de statistiques et de prospection commerciale, conformément au cadre légal applicable.

La Poste s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de La Poste-Colissimo ; ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'une application informatique utilisée par les Services Clients, certaines données (telles que les données de contact) peuvent faire l'objet d'un transfert au Maroc. Ces transferts de données ont été autorisés par la CNIL respectivement par les décisions n° DF-2013-1136 et n° DF-2013975.

Conformément à la loi n°78-17 « Loi Informatique et Libertés » modifiée, le Client peut accéder aux données à caractère personnel le concernant qu'il a communiquées sur le Site. Il peut demander à ce que les données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, soient, selon le cas, rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées. Le Client peut également exercer son droit d'opposition.

Toute demande doit être effectuée par le Client via le formulaire disponible à partir de son Compte ou par simple lettre à l'adresse: Service Client Internet La Boutique 99 999 La Poste Cedex. Le Client doit indiquer dans sa demande les informations suivantes : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale et son Adresse de courrier électronique, et joindre une copie de sa pièce d'identité.

Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel, l'Utilisateur/le Client peut consulter la Charte Informatique et Libertés accessible sur toutes les pages du Site.

## **ARTICLE 8. COOKIES**

Afin de faciliter et d'améliorer votre navigation, La Poste utilise des cookies. Pour plus d'informations, la Poste vous invite à consulter sa politique en matière de cookies.

## **ARTICLE 9. VALIDITE ET DROIT DE RETRACTATION**

### **9.1 VALIDITE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT POUR LES COLIS**

L'Expéditeur procède sous sa responsabilité à l'impression du bordereau d'affranchissement.

Chaque bordereau d'affranchissement est numéroté, unique et ne peut être réutilisé. La photocopie ne sera pas acceptée et le colis sera refusé. LA POSTE se réserve le droit de refuser tout colis dont le bordereau d'affranchissement serait modifié, raturé, surchargé ou illisible.

Le bordereau d'affranchissement est valable durant sept jours calendaires, y compris le jour du paiement.

Au-delà de ce délai, le bordereau d'affranchissement sera considéré comme périmé et ne permettra plus l'affranchissement.

### **Délai de remboursement en cas de non utilisation**

L'expéditeur n'ayant pas utilisé son bordereau dans le délai défini ci-dessus dispose d'un délai d'un an à compter du jour du paiement pour former une demande en restitution du prix auprès de LA POSTE.

La demande de remboursement se fait directement sur la Boutique, sur le formulaire prévu à cet effet (<https://www.laposte.fr/colissimo-en-ligne/inbenta-duplicatarefund>)

Le remboursement interviendra au plus tard dans les 30 jours de l'enregistrement de la demande.

## **9.2 DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L. 121-21 du Code de la Consommation, le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du bien, du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier au service client dont les coordonnées sont mentionnées à l'article « Information et réclamation des présentes CSB », sa décision de rétractation de sa commande au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par La Poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut également remplir et transmettre le formulaire de rétractation en Annexe 1 du Contrat. Pour tout exercice du droit de rétraction, La Poste lui adresse sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de la commande, La Poste remboursera tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par La Poste) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) quatorze jours à compter du jour où La Poste est informée de la décision de rétractation du présent contrat. La Poste effectuera le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

La Poste peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

En application de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat de tout bien physique personnalisé (Ex : MTAM).

En application de l'article L.221-25 du code de la consommation, Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs (Ex : Réexpédition, Garde du courrier, Abonnement Mobilité et Pack Déménagement), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (Article L221-8°12), aucun droit de rétractation ne peut être exercé pour les envois Colissimo (service de transport de biens).

Pour la durée de validité et le cas de non utilisation du bordereau d'affranchissement, l'Expéditeur se réfère à l'article 9.1 ci-dessus.

## **ARTICLE 10. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS, ET DEMANDES DE MEDIATION :**

### **10.1 Informations**

Les utilisateurs/clients du site laposte.fr peuvent s'informer depuis l'aide en ligne du site <https://aide.laposte.fr/>

### **10.2 Réclamations**

#### **10.2.1 Premier niveau :**

Les utilisateurs doivent adresser leur réclamation par divers moyens : - par téléphone ou par un formulaire de contact depuis l'aide en ligne <https://aide.laposte.fr/>

- par un formulaire de contact accessible depuis le détail de la commande dans l'espace client

- par courrier Service Client Internet - La Boutique - 99 999 La Poste Cedex

Pour les Lettre recommandée nationale et lettre recommandée internationale , se référer au chapitre 2 - Conditions relatives aux services en ligne et aux produits La Poste (renvoi vers la page concernée)

Pour Colissimo, se référer aux conditions décrites au chapitre 3 ENVOIS EN COLISSIMO (renvoi vers la page 68)

Pour la marketplace, se référer aux conditions générales de la marketplace (renvoi vers la page 154)

### **10.2.2 Recours interne (second niveau de réclamation)**

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale de premier niveau peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir les articles 10.2.1) directement ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs. Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste, à savoir :

#### **Pour Colissimo :**

Colissimo Recours  
14 rue Antoine de Saint-Exupéry  
BP 7500  
88107 SAINT DIE DES VOSGES CEDEX

Ou de manière informatique : [srecours.clp@laposte.fr](mailto:srecours.clp@laposte.fr)

#### **Pour le Courrier et activités Service Clients numériques :**

Direction des Services Clients  
Instance Recours  
BP 63043  
33503 LIBOURNE CEDEX

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur compétent pour le groupe La Poste.

**10.3 Saisines du Médiateur de la consommation du groupe La Poste** Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, entité indépendante, compétente pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. Le processus de médiation est gratuit. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, mandataire légal, tuteur...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. En l'absence d'accord entre les parties, le Médiateur émet, dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'ouverture du processus de médiation par ses services, une proposition de solution. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires.

Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus dans les conditions spécifiques à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture du processus de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de la proposition de solution formulée par le Médiateur. La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <https://mediateur.groupelaposte.com>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur du Groupe La Poste  
CP D160  
9 rue du Colonel Pierre Avia

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITE**

### **11.1 RESPONSABILITE DE LA POSTE**

- Concernant le Site

La Poste ne consent aucune garantie sur l'aptitude du Site et/ou des Articles à répondre à des attentes ou besoins particuliers de tout Utilisateur ou Client. De la même manière, La Poste n'est pas en mesure de garantir qu'aucune erreur ou autre trouble de fonctionnement ou d'utilisation n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site ou des Articles.

De même, La Poste décline toute responsabilité à l'égard de l'usage qui est fait du Site par tout Utilisateur ou Client, notamment en ce qui concerne la véracité des informations communiquées au public et/ou aux autres Clients ou Utilisateurs. La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont connectés. La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au site Internet ou au Compte, d'indisponibilité totale ou partielle du site Internet ou du Compte résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de votre ligne téléphonique. La Poste se réserve le droit d'interrompre de façon temporaire tout ou partie de la Boutique pour des raisons liées à la sécurité du Site, à la sécurité du Client ou à un manquement du Client à l'une de ses obligations notamment détaillées dans le Contrat.

La Poste ne garantit pas que les résultats et les informations obtenus soient exempts de toute erreur ou de tout autre défaut.

- Concernant les commandes d'Articles

La Poste est tenue, s'agissant de la fourniture des Articles, par une obligation de moyens.

La Poste s'engage à :

- prendre toutes les dispositions pour assurer la sécurité et la confidentialité du paiement en ligne ;
- protéger la confidentialité et l'intégrité des clés publiques utilisées notamment dans le cadre de la génération du code à barre 2D présent sur chaque Marque d'affranchissement.

La Poste est uniquement responsable des dommages directs résultant des fautes causées par elle-même dans le cadre des CSB. En aucun cas, La Poste n'est responsable des préjudices tels que notamment : préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque, perte de programmes informatiques subis par le Client, lesquels

préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect.

La Poste ne sera en aucun cas responsable des dommages consécutifs, même partiellement, à une inexécution totale ou partielle de ses obligations par l'Utilisateur et/ou le Client, ainsi que de tous dommages indirects même si elle a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

La Poste ne sera responsable et ne sera réputée avoir manqué à ses obligations en cas d'inexécution de la totalité ou d'une partie de celles-ci ou d'une perturbation dans leur exécution si ce manquement est dû à un cas de force majeure ou à un cas fortuit. Dans ce cas La Poste informera l'Utilisateur et/ou le Client et recherchera avec lui les mesures à prendre pour remédier à la situation créée.

En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution de ses obligations, cette dernière rembourse la somme versée par le Client au titre de la fourniture des Articles par La Poste à l'exclusion de toute autre indemnité : dans cette hypothèse, La Poste maintient néanmoins l'exécution du service jusqu'à son échéance.

L'Utilisateur et/ou le Client garantira et indemniserà La Poste contre tout dommage subi par La Poste et contre toute action en responsabilité qui serait engagée à l'encontre de La Poste sur le fondement de la violation du Contrat et/ou d'un droit quelconque d'un tiers.

La Poste n'assume aucun engagement ni aucune responsabilité quant aux retards, à l'altération ou autres erreurs pouvant se produire dans la transmission des envois à partir du Site lorsque ces événements résultent de l'utilisation des réseaux ou d'une défaillance du Client. La Poste n'est pas responsable de l'indisponibilité des réseaux (logiciel ou matériel) qui ne sont pas entièrement sous son contrôle direct, ni de toute modification, suspension ou interruption de diffusion dudit Site, ainsi que de la continuité, pérennité, conformité, compatibilité ou performance de ceux-ci ou à l'absence de bugs.

En outre, les taux de transfert et de téléchargement à partir du Site ne sont pas garantis.

La Poste n'est pas considérée comme responsable de l'utilisation frauduleuse par un tiers de l'Identifiant et du Mot de passe du Client qui sont confidentiels.

La Poste n'assume aucun engagement ni responsabilité :

- quant à l'utilisation des Articles par le Client non conforme à la réglementation en vigueur ;
- quant à l'usure normale des média informatiques du Client, ou à la détérioration des informations portées sur lesdits média informatiques due à l'influence des champs magnétiques ;
- du fait d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le Compte du Client.



## 11.2 RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est responsable de l'utilisation de son Compte ainsi que de l'utilisation de son Identifiant et Mot de passe. Le Compte est strictement personnel et son usage ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit. Le Mot de passe est personnel et confidentiel.

Le Client est seul responsable de la conservation confidentielle de son Identifiant et Mot de passe et de toute utilisation qui pourrait en être faite. Il s'engage en conséquence :

- à les conserver secrets ;
- à ne pas les communiquer à quelque tiers que ce soit et quel qu'en soit le moyen ; - et notamment, à ne pas permettre l'accès à des tiers à son Compte en utilisant les éléments d'identification du Client ;
- à assumer seul les conséquences de toute divulgation effectuée en violation des présentes ;
- à informer sans délai La Poste de toute compromission, perte ou anomalie constatée de ceux-ci.

Le Client est seul responsable :

- de l'installation, du maintien et du contrôle de la configuration technique requise pour se connecter à la Boutique et acheter les Articles ;
- de l'usage qu'il fait des Articles, étant entendu que cet usage doit être conforme aux usages loyaux du commerce, à la législation en vigueur et aux bonnes mœurs.

Le Client est responsable de tous les dommages causés par lui-même à La Poste. Le Client s'engage à indemniser La Poste, en cas de demande, réclamation ou condamnation à des dommages et intérêts, dont La Poste ferait l'objet à la suite du non-respect des présentes stipulations ou aux dommages causés à autrui ou à elle-même par les documents que le Client aurait diffusés en utilisant le Site et/ou les Articles.

Le Client garantit La Poste contre toute réclamation, prétention ou exigence de tiers qui invoqueraient une violation de leurs droits, à la suite de l'utilisation du Site faite par le Client ou à la suite des mesures prises par La Poste, pour mettre un terme à la violation des droits des tiers invoquée par une victime.

Le Client/Utilisateur reconnaît que toute utilisation du Site et/ou des Articles, et plus particulièrement tout accès à son Compte avec ses éléments d'Identification est présumée faite par le Client et lui sera imputée, à charge pour le Client d'apporter la preuve contraire.

Le Client/Utilisateur déclare et garantit que tout contenu qu'il met à disposition/transmet/communique via le Site est conforme à toute loi, réglementation et/ou usage applicables, ainsi qu'aux droits de tiers et qu'il dispose de toute autorisation nécessaire. Notamment, il s'engage à ne pas mettre à disposition de contenu :

- pouvant constituer une apologie de crimes contre l'humanité ou de crimes de guerre;

- susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent, pornographique ou pédophile;
- contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
- à caractère menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux;
- constituant un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de parasitisme; - provoquant ou permettant la provocation à la discrimination, la haine ou la violence en raison des origines, du sexe, de l'état de santé, de l'appartenance politique ou syndicale;
- portant atteinte à la vie privée;
- comprenant, sans que cette liste ne soit limitative, des virus informatiques ou tout autre code ou programme, conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication;
- encourageant à la commission de crimes, délits ou actes de terrorisme;
- incitant à la consommation de substances interdites;
- violant le secret des correspondances; et/ou
- permettant à un tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des logiciels permettant des actes de piratage et d'intrusion dans des systèmes informatiques et de télécommunication et, d'une manière générale, tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

Chaque Client ou Utilisateur s'engage à ne pas modifier, essayer de modifier ou porter atteinte au Site sous quelque manière que ce soit et à ne pas utiliser de logiciel ou toute forme de programme informatique ayant pour but d'atteindre ou de rendre disponible un contenu protégé ou non disponible librement. Il est également interdit de créer une œuvre ou un site dérivant de tout ou partie du présent Site.

Le Client s'engage à informer La Poste sans délai, par tous moyens, de toute erreur, faute ou irrégularité qu'il constaterait dans l'utilisation du Site et/ou des Articles, et ce, dès qu'il en a connaissance.

Toutefois, à l'occasion d'une alerte de sécurité (contrôle anti-virus, etc.), d'une demande d'une autorité (administrative, judiciaire, etc.), d'une alerte émanant d'un autre Utilisateur ou Client, d'une notification prévue à l'article 17 « Notification », la Poste se réserve le droit le cas échéant :

- de modifier, rejeter et / ou supprimer l'accès au Compte ne respectant pas les règles fixées aux présentes;
- d'appliquer les stipulations de l'article 12 « Résiliation - Manquement – Suspension » des présentes.

## **ARTICLE 12. RESILIATION – MANQUEMENT – SUSPENSION**

### **12.1 A L'INITIATIVE DU CLIENT / DESINSCRIPTION - CLOTURE DU COMPTE**

La demande de désinscription peut être adressée à tout moment par le Client au service client de La Poste. Les modalités de désinscription et de saisine du service client figurent dans la rubrique « Aide en ligne ».

## **12.2 RESILIATION A L'INITIATIVE DE LA POSTE**

Pour tout manquement du Client/Utilisateur aux dispositions prévues au Contrat et notamment en cas de fraude, La Poste se réserve le droit de prendre immédiatement, envers tout Client/Utilisateur, les mesures nécessaires afin de remédier aux manquements constatés, tels que notamment :

- procéder à la suspension des Comptes concernés, voire de les clôturer définitivement ; - débiter les Comptes Prépayés des Clients du montant des affranchissements émis et/ou utilisés frauduleusement ;
- refuser l'ouverture d'un nouveau Compte;
- intenter tous les recours judiciaires à sa disposition, en contrefaçon et en réparation du préjudice subi. Les sanctions pénales, pour contrefaçon ou falsification, encourues, sont de cinq ans d'emprisonnement et 75 000 euros d'amende, telles que précisées à l'article 443-2 du code pénal ;
- envoyer une facture de régularisation au Client égale au montant de la fraude auxquels seront ajoutés des frais de gestion.

Par ailleurs, pour tous manquements graves et/ou répétés à l'une de ses obligations par le Client, La Poste se réserve le droit de mettre unilatéralement fin à la présente relation contractuelle en clôturant son Compte.

Cette résiliation se fera de plein droit, sans préjudice des dommages et intérêts que La Poste pourrait solliciter. Les éléments de preuve mentionnés à l'article « Convention de preuve » pourront être conservés en tant que de besoin par La Poste. Nonobstant les dispositions figurant ci-avant, il appartient au Client d'apporter la preuve que le manquement n'est pas de son fait, en vue de rétablir le fonctionnement de son Compte dans des conditions normales.

## **12.3 CONSEQUENCES LIEES A LA RESILIATION**

A la suite d'une demande de résiliation, un email est envoyé à l'Adresse de courrier électronique du Client, qui doit y répondre pour confirmer sa demande de résiliation. A réception de sa confirmation, son Compte est alors clôturé sous huit jours.

Toute résiliation suppose la suppression du Compte et de tout son historique ainsi que la clôture du Compte prépayé sans possibilité de remboursement du solde non utilisé. Toute résiliation du Compte annule donc l'accès aux données, au Compte Prépayé et à l'historique de Compte, notamment toutes preuves de dépôt de LReLN et aux contrats de Réexpédition et Garde du courrier.

La Poste s'engage cependant à conserver l'ensemble des preuves de dépôt de LReLN sur une durée de trois ans.

## **ARTICLE 13. SOUS-TRAITANCE**

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objets des présentes par toute société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard du Client, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

#### **ARTICLE 14. CESSION**

La Poste se réserve la faculté de céder le Contrat, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable du Client.

#### **ARTICLE 15. NON-RENONCIATION**

Le fait pour l'Utilisateur et/ou le Client et/ou La Poste de ne pas se prévaloir d'un manquement par la partie défaillante à l'une quelconque des obligations résultant du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **ARTICLE 16. PERMANENCE**

La nullité d'une clause quelconque des CSB n'affecte pas la validité des autres clauses. Elle se poursuit en l'absence du dispositif annulé sauf si la clause annulée rend la poursuite des relations contractuelles impossible ou déséquilibrée par rapport aux conventions initiales.

#### **ARTICLE 17. NOTIFICATION**

Toute notification requise aux termes des présentes devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée, à l'adresse indiquée à l'article « Informations/Réclamations » ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article. Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

#### **ARTICLE 18. CONVENTION DE PREUVE**

La Poste, l'Utilisateur et/ou le Client entendent fixer, dans le cadre du Site et des Articles, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

Il est convenu que le fait de cliquer sur le bouton " J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste et les CSB " manifeste le consentement du Client, préalablement identifié par la saisie de son Mot de passe, et entraîne son acceptation desdites conditions. Le Contrat est définitivement formé entre La Poste et Le Client lorsque le Client clique sur l'icône " Valider " après avoir saisi son numéro de carte bancaire le cas échéant, et que La Poste a accepté ce paiement après vérification des coordonnées bancaires.

En cas de contestation concernant la réalité ou les modalités de la transaction, les enregistrements informatiques fournis par le serveur de paiement bancaire vaudront preuve entre la Poste et le Client.

La Poste, l'Utilisateur et/ou le Client acceptent qu'en cas de litige les moyens d'Identification (Adresse de courrier électronique, Mot de passe, les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site et en particulier depuis les Comptes utilisés dans le cadre du Site soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.

La Poste et le Client s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les contenus archivés dans le cadre de la Boutique, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés, et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation et/ou l'achat d'un Article soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

Le Client accepte qu'en cas de litige avec une entité de La Poste, son identité numérique vérifiée est admissible devant les tribunaux et fait preuve des données et des faits qu'elle contient.

La preuve contraire peut être rapportée.

## **ARTICLE 19. INTITULE DES CLAUSES**

Les intitulés portés en tête de chaque clause ne servent qu'à la commodité de la lecture et ne peuvent en aucun cas être le prétexte d'une quelconque interprétation ou dénaturation des clauses sur lesquelles ils portent. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre le contenu d'une clause et son titre, ce dernier est réputé non écrit.

Il est expressément convenu entre La Poste et le Client que la langue régissant les présentes est le français. En cas de contradiction entre les présentes et les mêmes CSB traduites, les présentes CSB en français primeront sur celles traduites en langue étrangère.

## **ARTICLE 20. FORCE MAJEURE**

La Poste ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultantes du Contrat et notamment l'accès ou l'utilisation des Services par le Client suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Conditions Générales de Vente. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, La Poste s'efforcera dans la mesure du possible :

- d'informer les Clients de l'existence de ce cas de force majeure;
- de rétablir un accès, même dégradé, aux Articles/à la Boutique;
- ou de mettre en œuvre toute autre solution technique permettant aux Clients de retrouver un accès à leurs contenus.

## **ARTICLE 21. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT**

En cas de litige relatif à l'interprétation, la formation, la validité ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs reconnaissent de manière expresse que seule la loi française est applicable.

À défaut de règlement amiable, en cas de litige relatif à l'interprétation, la formation ou l'exécution des CSB, La Poste, les Clients et les Utilisateurs donnent compétence expresse et exclusive aux tribunaux compétents du ressort de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou d'action en référé ou d'appel en garantie ou de mesure conservatoire. En cas de non-respect de cette étape, laquelle reste à la charge et sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur, et de perte des contenus consécutif à la résiliation par le Client, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

## **CHAPITRE II – CONDITIONS RELATIVES AUX SERVICES EN LIGNE ET AUX PRODUITS LA POSTE**

### **SECTION 1. CAS PARTICULIERS DE SOUSCRIPTION**

#### **ARTICLE 1. SOUSCRIPTION POUR UN MAJEUR PROTEGE**

Lorsque la souscription d'un SeL concerne un majeur protégé, seule la personne désignée par le juge des tutelles pourra souscrire au SeL pour le compte du majeur protégé. La personne désignée par le juge pourra notamment demander que le courrier du majeur protégé soit gardé. Le Client désigné par le juge des tutelles et qui souscrit au SeL pour le compte d'un majeur protégé garantit La Poste qu'il est en possession de la décision du juge attestant de sa désignation.

#### **ARTICLE 2. SOUSCRIPTION POUR LES ENFANTS EN CAS DE DIVORCE**

En cas de divorce, la personne justifiant de l'autorité parentale sur ses enfants mineurs peut souscrire au SeL en leur nom. C'est à la personne qui conteste la souscription du SeL pour le compte des enfants de justifier de son droit à agir sur présentation d'une décision du juge aux affaires familiales (ou à défaut un accord

écrit signé des deux parents ayant l'autorité parentale) précisant l'adresse à laquelle les enfants concernés par l'ordre de garde souscrit reçoivent leur courrier. En cas de contestation justifiée auprès de La Poste, le SeL concerné de ces enfants est interrompu sans remboursement des sommes préalablement versées. Cette interruption est notifiée par courrier recommandé au souscripteur de l'ordre initial.

### **ARTICLE 3. SOUSCRIPTION PAR LES AYANTS DROIT EN CAS DE DECES**

Les SeL de garde du courrier ou de Réexpédition d'une personne décédée peuvent être demandés par ses héritiers ou ayants droit. Dans ce cas, le Client garantit La Poste qu'il est en possession des pièces administratives établissant sa qualité d'héritier (certificat de décès du défunt ainsi que le livret de famille du défunt si celui-ci permet de prouver la qualité d'héritier ou à défaut un acte notarié), ainsi que, en cas de pluralité des héritiers, une procuration collective notariée, sur papier libre en bonne et due forme ou sur une formule postale, avec signatures déléguant les pouvoirs nécessaires au souscripteur afin de procéder à cette garde.

### **ARTICLE 4. ENGAGEMENT SUR L'HONNEUR**

Dans les cas précités de souscription pour le compte d'autrui, le Client déclare sur l'honneur qu'il ne souscrit pas un SeL pour le compte d'un tiers à tort et le cas échéant qu'il est en droit de procéder à la souscription du SeL pour le compte d'autrui (majeur sous tutelle, enfants en cas de divorce ou personne décédée). Toute fausse déclaration engagera la responsabilité du Client qui sera seul responsable du préjudice causé à tout tiers, et pourra entraîner des poursuites devant les tribunaux compétents de la part de La Poste. Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait d'une fausse déclaration sur l'honneur de la part du Client lors de sa souscription au Service. Cette garantie couvre toute somme que La Poste serait tenue de verser.

## **SECTION 2. LES SERVICES EN LIGNE LA POSTE**

### **ARTICLE 1. LE SUIVI DU COURRIER**

Ce SeL permet d'effectuer le suivi des courriers ou colis grâce au numéro figurant sur les envois. Les modalités d'utilisation de ce SeL sont accessibles depuis la rubrique « Aide en ligne ».

### **ARTICLE 2. IMPRESSION DE TIMBRES – MTEL**

Le SeL MonTimbrenLigne (MTEL), permet au Client de créer et d'imprimer ses timbres depuis son ordinateur sur le support de son choix :  
enveloppe, planche d'étiquettes, dymo

#### **2.1 TYPES D'ENVOI**

Les types d'envois sont :

- à destination de la France et des DOM : la Lettre Recommandée, la Lettre Prioritaire, la Lettre Verte, la Lettre Suivie ;
- à destination de l'international : la Lettre Suivie

Internationale et la Lettre Prioritaire Internationale. Le

détail et les caractéristiques de chacun des types d'envois

sont disponibles sur le Site.

Le fait pour le Client d'effectuer tout envoi via l'offre de Lettre Recommandée R1, et/ou de lettre suivie (nationale ou internationale), vaut acceptation sans réserve des conditions spécifiques de vente de la Lettre Recommandée R1 et/ou de la Lettre Suivie . Ces Conditions de vente sont consultables dans les points de contact postaux et accessibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)). Elles peuvent être modifiées à tout moment par La Poste.

Dans le cadre du SeL MTEL, le Client procède à l'achat de Marques d'affranchissement selon les quatre (4) étapes suivantes.

## **2.2 PROCEDURE D'ACHAT DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

### **2.2.1 Personnalisation de la Marque d'affranchissement**

Lors de l'étape « Personnalisation du Visuel », le Client choisit d'utiliser le Visuel du mois, proposé par La Poste, ou l'un des Visuels de la bibliothèque. Pour les Visuels « Timbres à colorier », le client s'engage à personnaliser sa marque d'affranchissement exclusivement à l'intérieur du visuel, dans le cadre prédéfini par La Poste.

### **2.2.2 Caractéristiques de l'envoi**

Lors de l'étape « Caractéristiques », le Client sélectionne les caractéristiques correspondantes à son envoi et notamment :

#### **1) Les Tarifs et montants de l'affranchissement**

Le service MTEL n'est pas soumis à la TVA.

MTEL est commercialisé à un tarif spécifique lié à la vente en ligne.

Les grilles tarifaires en vigueur, de la Lettre Prioritaire nationale et internationale, la Lettre Verte, la Lettre Suivie nationale et internationale et de la Lettre Recommandée R1 (France métropolitaine avec ou sans AR), sont accessibles dans la rubrique « Consulter les tarifs » du SeL MTEL. Il appartient au Client lors de chaque commande de vérifier le tarif en vigueur applicable.

Le Client est responsable de l'affranchissement de ses envois au bon tarif. A cet effet, il lui appartient de sélectionner les critères « lieu de départ, destination, poids et produit » correspondants à son envoi. La sélection de ces derniers sur le Site permet



de calculer automatiquement le bon tarif d'affranchissement. La Poste ne saurait être responsable du mauvais renseignement par le Client des champs correspondants.

## **2) Envois à l'international et DOM/COM**

Pour tous les envois vers l'international ou les DOM/COM, le Client devra accomplir des formalités spécifiques décrites accessibles à partir du lien suivant : <http://aide.boutique.laposte.fr/?q=CN22>

### **a) Suivi de l'envoi**

Le choix Lettre Suivie et Lettre Suivie Internationale entraîne la création d'une étiquette Code à Barre pour le suivi d'acheminement. L'emplacement pour le positionnement du Code à Barre sur l'enveloppe est précisé sur le Site.

Il appartient au Client de sauvegarder et conserver le numéro de suivi indiqué sur l'étiquette du Code à Barre.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans l'espace personnel du Compte Client. Par ailleurs, le Client reçoit un e-mail de confirmation de commande indiquant le numéro de suivi.

Grâce à ce numéro de suivi, le Client pourra suivre l'acheminement de son envoi depuis le Sel Csuivi.

### **b) Support et format d'impression**

Le Client s'engage à disposer des supports et formats d'impression exigés pour l'utilisation du SeL MTEL tels que précisés dans le parcours client et dans la rubrique « Aide en ligne ».

Lors de l'étape « Votre support d'impression », le Client qui a sélectionné le support d'impression « étiquettes » à la possibilité de choisir la position de la première étiquette de la planche à imprimer.

### **c) Récapitulatif de la commande**

Un récapitulatif de commande est présenté au Client. Lors de cette étape, il est vivement recommandé au Client d'imprimer un spécimen de sa commande. La mention « Spécimen » est alors apposée sur chaque Marque d'affranchissement, directement sur le Visuel ainsi que sur le code à barre, ce qui rend celle-ci non utilisable.

Chaque Client peut tester l'impression de sa commande autant de fois qu'il le souhaite et procéder au réglage de son imprimante avant de procéder à l'impression définitive qui aura lieu après paiement. A cette étape, le Client a la possibilité de revenir en arrière pour corriger ses erreurs le cas échéant.

### **d) Dépôt des plis**

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, le Client s'engage à déposer son pli affranchi dans n'importe quelle boîte aux lettres de rue ou bureau de Poste (à

l'exception de la LR qui doit être remise en bureau de poste assorti d'un bordereau d'expédition LR).

### **2.2.3 Impression**

Avant toute impression, le Client s'engage à vérifier qu'il dispose des éléments lui permettant d'effectuer son impression dans de bonnes conditions et notamment que son imprimante contienne suffisamment d'encre pour imprimer correctement les Marques d'affranchissement (résolution minimale de 300dpi) et le Code à Barre.

Pour que le pli soit pris en compte par La Poste, il est nécessaire que le Client ait correctement apposé la Marque d'affranchissement sur le coin en haut à droite de son enveloppe dans le respect de la réglementation postale, et s'il a choisi une Lettre Suivie, le Code à Barre à l'endroit spécifié sur le Site.

Après le paiement, le Client peut imprimer définitivement la/les Marque(s) d'affranchissement et, le cas échéant le Code à Barre, à partir d'une imprimante dans les formats et sur les supports requis ci-avant.

## **2.3. CONDITIONS D'UTILISATION DES MARQUES D'AFFRANCHISSEMENT**

### **2.3.1 Utilisation unique des Marques d'affranchissement**

Les Marques d'affranchissement sont destinées exclusivement à l'usage privé du Client. Chaque Marque d'affranchissement comprend un numéro spécifique et à ce titre ne peut être utilisée qu'une seule fois en tant qu'affranchissement. En cas d'impression multiples, le Client s'engage à détruire les impressions excédentaires.

Le Client s'engage à utiliser les Visuels qui sont mis à disposition par La Poste uniquement dans le cadre du service MTEL et à ne pas utiliser les Marques d'affranchissement à d'autres fins que celles de l'affranchissement de ses envois postaux.

**2.3.2 Contrefaçon, falsification de Marques d'affranchissement et utilisation de Marques d'affranchissement non valides « Specimen»** Toute utilisation de Marques d'affranchissement spécimen pour affranchir un envoi est interdite et constitue un usage abusif et pourra avoir pour conséquence le paiement par le destinataire d'une taxe égale à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute une taxe fixe de traitement.

De même, sera réputée contrefaite, toute Marque d'affranchissement :

- qui n'aura pas été générée par le SeL MTEL ;
- qui aura été générée en utilisant ledit service frauduleusement,
- qui aura été dupliquée à partir d'une Marque d'affranchissement générée par le SeL MTEL,
- ou encore dont tout élément (tels que le Visuel, le code à barre, le logo La Poste, la dentelure, le tarif d'affranchissement, la mention postale ou toute autre mention réglementaire) aura été altérée ou supprimée.

Une seule et unique exception est acceptée par La Poste pour les Visuels "Timbres à colorier" dont le Visuel pourra être personnalisée par le Client dans le cadre défini par La Poste.

Le Client s'engage notamment à ce que la personnalisation du Visuel :

- ne soit que du coloriage aux crayons de couleurs ou feutres, que celui-ci ne dépasse pas le cadre du visuel prédéfini par La Poste et qu'il n'y ait aucune altération du datamatrix,
- ne porte pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle, à l'intégrité des emblèmes officiels des Etats,
- n'ait pas un contenu mensonger, trompeur, - ne comporte pas de numéro de téléphone, - ne contienne aucun élément :
  - blessant, insultant, immoral ;
  - contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, contraire à la décence et/ou susceptible de causer un préjudice à un tiers ;
  - à caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
  - qui encourage à la commission de crimes et délits ;
  - qui incite à la consommation de substances interdites ;
  - qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison notamment de la race, de l'ethnie, de la nation, du sexe,
  - qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui,
  - de nature à heurter la sensibilité de certaines personnes,
  - qui induise en erreur, notamment, en usurpant le nom, la dénomination sociale d'autres personnes,
- ne contrevienne pas à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, notamment aux différentes règles encadrant la publicité (publicité comparative, sur les armes, alcool, tabac ...),
- ne suggère pas un caractère officiel postal à l'illustration (ex. RF, La Poste, France, LP, N° AT et toute mention obligatoire liée à l'affranchissement, dentelure, échenillage) et/ou ne reproduise pas tout ou partie d'un timbre-poste français ou étranger.,
- ne porte pas atteinte à la neutralité de La Poste,
- ne reproduise pas le logotype de La Poste ou, d'une manière générale, des marques, emblèmes et modèles déposés par La Poste ou ses filiales,
- ne dénigre pas La Poste (ses actions, ses produits, son personnel),
- ne reproduise pas de textes religieux quelle que soit la langue (en français en langue étrangère ou langue morte),
- ne fasse pas référence de manière directe ou indirecte à une condamnation ou procédure pénale en cours, en France ou à l'étranger,
- n'inclut pas de message représentant une action revendicatrice, militante. L'image de La Poste étant associée au timbre-poste, le visuel ne doit ainsi pas comporter sous quelque forme que ce soit (ex : textes, photos, illustrations), de message politique explicite, péjoratif et contestataire. Seuls pourraient être, le cas échéant, admis les visuels comportant les éléments officiels suivants : le nom d'un parti politique, le nom d'une organisation professionnelle représentative et/ou le logo de ceux-ci, accompagné(s), s'il y a lieu, d'un texte sous réserve de sa parfaite neutralité.

En cas de non-respect des conditions d'utilisation des Marques d'affranchissement tels que décrites ci-avant, La Poste se réserve le droit

d'appliquer les sanctions prévues à l'article 12 « Résiliation - Manquements - Suspensions » des présentes.

## **2.4 RESPONSABILITE**

### **2.4.1 Responsabilité du Client**

Le Client utilise le SeL MTEL sous son entière responsabilité. Il reconnaît que sa responsabilité peut être engagée, notamment en cas de fausse identité, et en cas d'utilisation de Marques d'affranchissement en dehors des conditions d'utilisation précisées dans les présentes.

Le Client est avisé que chaque Marque d'affranchissement qui aura été créée à partir de son Compte sera réputée avoir été utilisée par le Client. En conséquence, le Client est responsable de la conservation ses Marques d'affranchissement jusqu'à leur mise en circulation dans le circuit postal. Il sera réputé responsable de toute utilisation de celles-ci y compris par un tiers, sauf s'il apporte la preuve d'une utilisation frauduleuse de son Identifiant et Mot de passe à son insu.

Il s'engage également à ne pas utiliser et à détruire les Marques d'affranchissement non valides, en doublon, «Specimen », et/ou périmées, qu'il pourrait avoir en sa possession, et à ne pas permettre que des tiers les utilisent notamment à des fins malveillantes.

Le Client s'engage à vérifier immédiatement les Marques d'affranchissement lors de leur impression et à signaler tout défaut dans les conditions définies au 2.2.3 « Impression ».

Les défauts n'ayant pas été relevés dans les quarante-huit (48) h à compter de la date d'impression c'est-à-dire n'ayant pas fait l'objet d'un mail au service client seront considérés comme acceptés par le Client.

Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à La Poste toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices ou anomalies et y porter remède. En cas de vice ou anomalie apparents des produits commandés, dûment constatés par La Poste, le Client pourra obtenir le fait que les produits fautés (basés sur le tarif qui était en vigueur lors de l'achat) soient à nouveau crédités, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

L'opération de crédit sera effectuée par les mêmes moyens de paiement que ceux utilisés par le client pour le paiement.

### **2.4.2 Responsabilité de la Poste**

La responsabilité de La Poste à quelque titre que ce soit, est limitée à deux (2) fois le prix de la Marque d'affranchissement facturé au Client, quel que soit le nombre de réclamations ou d'actions engagées, excepté en cas de perte ou avarie d'un envoi en Lettre Suivie ou en Lettre Recommandé où la responsabilité de La Poste est engagée dans les conditions définies aux conditions spécifiques de vente de la Lettre Suivie ou de la Lettre Recommandé en vigueur.

La Poste garantit qu'elle détient tous les droits et notamment les droits de propriété intellectuelle sur les Visuels permettant au Client une utilisation paisible de ceux-ci, dans le cadre du SeL MTEL.

La Poste ne saurait garantir le Client des conséquences de l'apposition des Visuels sur les correspondances destinées à l'étranger et de toute détérioration du Visuel commise par un tiers.

### **ARTICLE 3. MONTIMBRAMOI – MTAM**

L'offre « MonTimbraMoi » est valable uniquement pour l'achat de planches de timbresposte. Chaque planche comporte 4, 10 ou 30 timbres- poste. Le Client s'engage à acheter au minimum une planche de 4 timbres-poste. Il n'est pas possible de faire figurer plus de 4 Visuels différents au sein d'une planche de 4 ou 10 timbres-poste.

Il n'est pas possible de faire figurer plusieurs Visuels différents au sein d'une planche de 30 timbres-poste.

#### **3.1 FORMATS, POIDS ET REGLES D'ACHEMINEMENT**

Les formats de chaque timbre composant l'offre « MonTimbraMoi » sont mentionnés sur le Site.

Le SeL «MonTimbraMoi» suit les règles d'acheminement postales de la Lettre Prioritaire en fonction du poids et de la destination choisis par le Client sur le Site.

Le Client est responsable de l'affranchissement de ses envois au bon tarif. Pour ce faire, il lui appartient de sélectionner les critères « poids de l'envoi et destination de l'envoi » correspondant à son envoi. La Poste ne saurait être responsable du mauvais renseignement des champs correspondants.

Une fois ces éléments validés par le Client, le Client choisi le Visuel qu'il souhaite intégrer sur le timbre et la couverture et la couleur du support (livret, carnet ou de la planche).

#### **3.2 CONFORMITE, GARANTIES ET EXIGENCES RELATIVES AUX VISUELS FOURNIS PAR LE CLIENT A LA POSTE**

##### **3.2.1 Conformité des Visuels**

Le Client met à la disposition de La Poste des Visuels de qualité suffisante pour permettre la conception de timbres-poste personnalisés « MonTimbraMoi » qui doivent respecter les spécifications techniques indiquées sur le Site. La différence de qualité entre le Visuel transmis par le Client, et celui imprimé sur les timbresposte personnalisés « MonTimbraMoi », peut concerner les couleurs, l'aspect ...

Le Client reconnaît que la qualité d'impression numérique des timbres-poste «MonTimbraMoi» repose sur la qualité du Visuel fourni à La Poste. La Poste ne remplacera et ni ne remboursera les timbres dont la qualité serait jugée insatisfaisante par le Client. Il appartient au Client de conserver les fichiers qu'il

transmet à La Poste. Le Client reconnaît et accepte que La Poste ne supporte aucune responsabilité au titre de la perte des fichiers et des données transmises par lui à La Poste.

### 3.2.2 Garanties et exigences

Le Client choisit librement le Visuel qu'il souhaite voir figurer sur la planche de timbre dans la limite de sa responsabilité définie ci-après.

Il est le seul responsable de ce choix et s'engage à ce que le Visuel, notamment : - ne porte pas atteinte, de quelque manière que ce soit, aux droits de propriété intellectuelle (comme par exemple, les marques, les photographies appartenant aux musées, les logos), au droit à l'image d'un tiers), à l'intégrité des emblèmes officiels des Etats,

- n'ait pas un contenu mensonger, trompeur,
- ne renvoie pas à un contenu numérique sous quelque forme que ce soit (par exemple : datamatrix, code 2D, QR code, adresse internet) ou encore ne comporte pas de numéro de téléphone, #, ...)
- ne reproduise pas, en tout ou partie, un billet de banque ou une pièce de monnaie ayant cours légal
- ne reproduise pas, en tout ou partie, une pièce d'identité officielle - ne contienne aucun élément :
  - blessant, insultant, immoral ;
  - contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, contraire à la décence et/ou susceptible de causer un préjudice à un tiers ;
  - à caractère violent ou susceptible de porter atteinte au respect et à la dignité de la personne humaine, à l'égalité entre les hommes et les femmes, à la protection des enfants et des adolescents, notamment par la fabrication, le transport et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine ;
  - qui encourage à la commission de crimes et délits ;
  - qui incite à la consommation de substances interdites ;
  - qui provoque ou puisse provoquer la discrimination, la haine, la violence en raison notamment de la race, de l'ethnie, de la nation, du sexe,
  - qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, constitutif de harcèlement, diffamatoire, injurieux, vulgaire, obscène, menaçant pour la vie privée d'autrui,
  - de nature à heurter la sensibilité de certaines personnes
  - qui induise en erreur, notamment, en usurpant le nom, la dénomination sociale d'autres personnes,
- ne contrevienne pas à toute disposition légale ou réglementaire en vigueur, notamment aux différentes règles encadrant la publicité (publicité comparative, sur les armes, alcool, tabac ...),
- ne suggère pas un caractère officiel postal à l'illustration (ex. RF, La Poste, France, LP, N° AT et toute mention obligatoire liée à l'affranchissement, dentelure, échenillage) et/ou ne reproduise pas tout ou partie d'un timbre-poste français ou étranger.,
- ne porte pas atteinte à la neutralité de La Poste,
- ne reproduise pas le logotype de La Poste ou, d'une manière générale, des marques, emblèmes et modèles déposés par La Poste ou ses filiales,
- ne dénigre pas La Poste (ses actions, ses produits, son personnel),
- ne reproduise pas de textes religieux quelle que soit la langue (en français en langue étrangère ou langue morte),
- ne fasse pas référence de manière directe ou indirecte à une condamnation ou procédure pénale en cours, en France ou à l'étranger,

- n'inclut pas de message représentant une action revendicatrice, militante. L'image de La Poste étant associée au timbre-poste, le visuel ne doit ainsi pas comporter sous quelque forme que ce soit (ex : textes, photos, illustrations), de message politique explicite, péjoratif et contestataire. Seuls pourraient être, le cas échéant, admis les visuels comportant les éléments officiels suivants : le nom d'un parti politique, le nom d'une organisation professionnelle représentative et/ou le logo de ceux-ci, accompagné(s), s'il y a lieu, d'un texte sous réserve de sa parfaite neutralité.

Les Visuels représentant un monument faisant apparaître une ou plusieurs armes sont autorisés sous réserve que ledit monument soit :

- classé au patrimoine mondial de l'UNESCO
- classé ou inscrit aux monuments historiques conformément aux dispositions de la loi du 31 décembre 1913 modifiée sur les monuments historiques, à la date de validation de la commande du Client,
- ou encore issu de l'initiative de l'autorité publique tel qu'un monument aux morts
- Les textes en langues étrangères (langues vivantes ou mortes) peuvent figurer sur les Visuels, sous réserve de leur neutralité. En outre, pour les textes hors langue française, la validation du visuel est conditionnée à la transmission par le Client à La Poste, lors de sa demande de création de timbres, d'une traduction en français assermentée.
- La reproduction de drapeaux officiels d'Etat membre de l'ONU est admise si celle-ci est loyale, non altérée et non péjorative. Le visuel ne doit générer aucune confusion à l'égard des tiers sur la nature, les caractéristiques, la provenance du message.

Enfin, les visuels devront être conformes aux dispositions du code électoral.

Le Client garantit La Poste être titulaire de tous les droits d'auteur, droits de propriété industrielle et autorisations y compris des tiers nécessaires à l'exécution de sa commande et ce faisant à la fabrication et la commercialisation des timbres reproduisant les Visuels. La Poste se réserve le droit de demander au Client la production de tout document justificatif attestant qu'il détient bien les droits et/ou des autorisations nécessaires à l'exécution de sa commande.

Le Client garantit en particulier La Poste contre tous troubles, revendications, évictions et condamnations qui pourraient être prononcés à son encontre à la suite d'actions en concurrence déloyale ou parasitaire, en contrefaçon et plus généralement, contre toute action fondée sur la violation d'un droit de propriété, notamment de propriété intellectuelle (littéraire et artistique ou industrielle) ou d'un droit relevant de la personnalité et/ou de l'image de tiers, à l'occasion de la fabrication, de la commercialisation, et du transport des timbres-poste sur lesquels figurent les Visuels. En conséquence, le Client prendra à sa charge tous les frais exposés par La Poste pour sa défense, y compris les frais d'avocat, tous dommages et intérêts, dépens et frais non compris dans les dépens auxquels La Poste pourrait être condamnée par une décision de justice devenue définitive ou exécutoire, constatant la violation d'un droit d'auteur, d'une marque, ou de tout autre droit de propriété.

Le Client s'engage à ne pas insérer au sein du Visuel tout autre élément tel que du texte, des dessins, des photographies, qui n'auraient pas été validés par La Poste, lors de l'acceptation de la commande du Client.

La Poste se réserve la possibilité de refuser des commandes qui ne répondraient pas aux conditions précitées.

Enfin, pour des raisons d'actualité et/ou des circonstances exceptionnelles (état d'urgence, consigne particulières de l'état) La Poste se réserve le droit de refuser tout visuel.

L'appréciation de La Poste sur chacun des critères prévaudra sur toute autre.

### **3.3 LIVRAISON – RETOUR – REMBOURSEMENT**

Les dispositions relatives aux modalités de livraison, de retour et de remboursement, prévues à l'article 1 de la Section 3 des présentes CSB sont applicables au SeL MTAM.

## **ARTICLE 4 : LETTRE RECOMMANDEE NATIONALE ET LETTRE RECOMMANDEE INTERNATIONALE**

### **4.1 DEFINITIONS**

**Liasse** : Bordereau papier pour une préparation manuscrite et à l'unité de la lettre recommandée. Le support est en plusieurs feuillets à remplir avec un stylo à bille et à coller au verso du pli.

**Imprimé bureautique** : Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer des lettres recommandées en nombre en lieu et place de la liasse guichet.

**Vignette** : Support autocollant sur lequel apparaissent le numéro de la LR, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire. Cette vignette est disponible en ligne ou à l'automate et doit être collée au recto du pli. Elle ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**Lettre recommandée mobile (ou LR mobile)** : Lettre recommandée préimprimée qui doit être activée via l'application mobile La Poste. Après avoir flashé le code à barres sur le recto de l'enveloppe, les informations du pli doivent directement être renseignées dans l'application avant d'être déposé. Il ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**PARS** : Prêt-à-recommander suivi. Support tout en un qui fait office de support d'écriture et d'enveloppe préimprimée en Lettre recommandée.

**Avis de passage** : support papier déposé en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire ou lorsqu'il n'est pas joignable. Le support est numérique pour les clients abonnés au service préférence de livraison. Cet avis de passage porte la date de la première présentation de la lettre recommandée concernée.

**Compte La Poste** : espace client gratuit une démarche gratuite et rapide qui vous permet de bénéficier d'une meilleure expérience en ligne, en bureau de poste et auprès de votre facteur. Ce compte est indispensable pour accéder à de nombreux services du Groupe La Poste grâce à un identifiant unique.



## 4.2 OBJET

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à la Lettre recommandée nationale, et à la Lettre recommandée internationale de La Poste.

La Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale sont réservées aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée nationale, préparée à l'aide d'une liasse ou d'un imprimé bureautique, est admise dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine, les Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et au départ de ces zones et à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

La lettre recommandée nationale préparée avec une vignette, un prêt-à-recommander suivi ou à l'aide d'une Lettre recommandée mobile est disponible uniquement dans les relations réciproques et à l'intérieur de la France Métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM).

La Lettre recommandée 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 (ce qui signifie toute destination hors celles précitées pour la Lettre recommandée nationale).

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 la Lettre recommandée 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.

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

## 4.3 CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

### 4.3.1 Description du service La

Lettre recommandée comprend :

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 6.3, -
- une remise contre signature qui apporte une preuve de présentation et/ou de distribution,
- une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation, sur la base de trois niveaux de recommandation R1, R2, R3. Les niveaux R2 et R3 ne sont disponibles que pour les Lettres recommandées préparées avec liasse ou imprimé bureautique,
- un service de suivi (à l'exception de la Lettre recommandée internationale au départ des

DOM et de la Lettre recommandée nationale à destination de Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française, les terres australes et antarctiques françaises et les secteurs postaux). Le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants. Le suivi de la Lettre recommandée nationale est disponible pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, de Monaco, Saint Martin, Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.

- une preuve de distribution conservée par la Poste.

Le PARS et la Lettre recommandée mobile comprennent systématiquement un Avis de Réception.

#### **4.3.2 Prise en charge des Lettres recommandées:**

La Lettre recommandée nationale est admise pour tout envoi de correspondance ne dépassant pas 3 kilogrammes et comportant une communication écrite sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

La Lettre recommandée mobile est limitée aux envois jusqu'à 50g et le PARS est limité aux envois jusqu'à 20g.

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kilogrammes sur certaines destinations<sup>2</sup>, respectant les conditions de dimensions décrites ci-dessous à l'article 5.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les Lettres recommandées ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

#### **4.3.3 Services optionnels proposés :**

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

L'avis de réception de la Lettre recommandée préparée avec une liasse ou un imprimé bureautique est disponible si l'adresse de l'expéditeur se situe dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy. L'avis de réception est disponible pour les Lettres recommandées préparées à l'aide d'une vignette ou de l'application LR Mobile pour une adresse expéditeur située en France métropolitaine ou dans les DOM. L'avis de réception inclus dans le PARS ne peut être exécuté que si l'adresse expéditeur se trouve en France Métropolitaine ou dans les DOM.

Un contre-remboursement, limité à 800 €, pour la Lettre recommandée nationale à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et préparée à l'aide d'une liasse ou d'un imprimé bureautique.

## **4.4 CONTENU**

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale et à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination<sup>2</sup>.

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

L'expéditeur qui utilise un PARS s'engage à ne pas ajouter de contenu.

#### 4.5 CONDITIONS D'ADMISSION

##### 4.5.1 Conditionnement :

La Lettre recommandée doit répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois définies aux Conditions générales de vente applicables aux prestations courriercolis de La Poste.

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

##### 4.5.2 Conditions de dimensions :

Type d'offre et format/conditionnement	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
<b>Lettre recommandée nationale</b>	Longueur = 22 Largeur = 11	<b>Longueur+largeur+ épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60</b>
<b>Lettre recommandée internationale</b>	Longueur : 14 Largeur : 9	<b>Longueur : 60 Longueur+Largeur+ épaisseur = 90cm.</b>
<b>Cartes</b>	Longueur = 14 Largeur = 9  Avec une longueur au moins égale à la largeur multipliée par 1,4	<b>Longueur = 23,5 Largeur = 12</b>
<b>Enveloppes</b>	Longueur = 14 Largeur = 9	<b>Longueur+largeur+ épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60</b>

<b>Rouleaux</b>	<b>Longueur+2 diamètres = 17 La plus grande dimension ne pouvant être inférieure à 10</b>	<b>Longueur+2 diamètres = 104 avec une longueur maximale de 90</b>
-----------------	---	--

## 4.6 PREPARATION ET CONDITIONS DE DEPOT

### 4.6.1 Support à utiliser par l'expéditeur

Les supports utilisés doivent être homologués par La Poste et comporter un Identifiant (numéro et code à barres de type 128 pour les envois nationaux). A défaut, l'envoi sera refusé.

Ces supports sont exclusivement réservés 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 et leur cohérence.

La liasse, plus particulièrement adaptée aux dépôts individuels ou en faible quantité, est disponible dans les points de contact postal et en établissements courrier. Des supports informatisables pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou au 36344).

L'expéditeur a aussi la possibilité de préparer sa Lettre recommandée nationale avec une vignette. La vignette fait office d'affranchissement et de support de recommandation.

Cette vignette peut être réalisée :

- Sur automate (disponible dans certains points de contact postal). L'expéditeur renseigne alors l'ensemble des indications nécessaires (article 6.2) ainsi qu'une adresse e-mail, directement sur l'automate qui lui délivre une étiquette à coller sur son pli.
- en ligne depuis [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) et de l'imprimer, par ses propres moyens. Ce service est accessible avec un compte La Poste.

La préparation d'une Lettre recommandée mobile se fait via un smartphone, un ordinateur connecté à internet ou un automate en bureau de Poste. Le client active son enveloppe préimbrée, préalablement achetée, via l'application La Poste téléchargeable sur un smartphone. Il renseigne l'ensemble des indications nécessaires (article 6.2) ainsi qu'une adresse e-mail. Pour les clients particuliers, ce service est accessible avec un compte La Poste. Le client peut activer sa Lettre recommandée mobile via un automate en bureau de Poste en renseignant l'ensemble des indications nécessaires (article 6.2). Il devra soit renseigner une adresse e-mail soit se connecter à son compte client. Pour l'activation sur ordinateur, le client devra se rendre sur le site [www.assistantcourrier.laposte.fr/activermonenvoi](http://www.assistantcourrier.laposte.fr/activermonenvoi) Comme pour les autres modes d'activation le client devra renseigner les indications nécessaires (article 6.2) ainsi que son adresse e-mail. Le client peut alors activer sa Lettre recommandée mobile ; qu'il dispose d'un compte client ou non. Pour les professionnels, le compte Prépacile permet d'accéder à des fonctionnalités supplémentaires (comme le carnet d'adresses, multi expéditeur...).

Le PARS contient un support pour écrire le message. Une fois replié le PARS devient une enveloppe sur laquelle est déjà apposée la liasse Lettre recommandée à remplir de manière manuscrite. Aucun objet ou document ne doit être inséré dans le PARS.

(2) 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)

(3) Consultation gratuite hors coût de connexion

(4) 0,34€ TTC/min depuis un poste fixe (du lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 8h30 à 13h)

#### **4.6.2 Indications à compléter par l'expéditeur**

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles sur le support papier ou saisir sur l'automate, sur l'application mobile La Poste ou en ligne sur le site de La Poste [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (pour la vignette LR ou la LR Mobile), 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. En cas de multi destinataires (maximum 2), option disponible uniquement pour la Lettre recommandée nationale préparée avec une liasse: les noms et prénoms de chacun des destinataires.
- le niveau de garantie choisi ; par défaut, si celui-ci n'est pas coché, l'envoi sera automatiquement classé en niveau de garantie R1.
- L'option contre-remboursement le cas échéant

Pour préparer correctement son envoi à partir d'une vignette Lettre recommandée, le client doit cumulativement :

- Imprimer la vignette soit depuis le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou depuis l'automate ;
- La découper selon les pointillés le cas échéant;
- La placer bien à plat, non froissée ni pliée ni déchirée au recto du pli ;
- La fixer à l'aide d'un ruban adhésif tout en veillant à ne pas recouvrir les informations ou la coller si l'étiquette est imprimée sur un support adhésif.

Pour la Lettre recommandée mobile, le client doit renseigner l'adresse du destinataire de manière manuscrite ou en collant une étiquette imprimée lisible sur l'enveloppe préimprimée lettre recommandée mobile. Pour le format de Lettre recommandée mobile avec fenêtre, l'adresse doit figurer sur le courrier inséré dans l'enveloppe et être positionnée de manière à ce qu'elle soit entièrement visible par la fenêtre. Puis, la LR mobile peut être activée: sur l'automate en Bureau de Poste, sur internet via le site Assistant Courrier ou en téléchargeant l'application La Poste depuis son smartphone. Pour procéder à l'activation sur l'application La Poste ou sur l'automate, un client doit se connecter à son compte La Poste ou utiliser une adresse e-mail. Dans le cas d'un client particulier, l'utilisation d'un compte client La Poste est obligatoire. Avec l'application, sur internet ou à l'automate, le client active son envoi en flashant le code à barres au recto de l'enveloppe commençant par le préfixe 3P ou 4P (selon le format 20g ou 50g) ou en saisissant les caractères du code-à-barres. Puis il renseigne les coordonnées expéditeur et destinataire selon le déroulé proposé par l'application ou par l'automate. Une fois ces informations validées dans l'application La Poste/l'automate, le pli est prêt à être déposé.

En cas non activation de la lettre recommandée mobile, le courrier sera traité en lettre simple. Le client ne disposera donc pas de la remise contre signature du pli ni des preuves (preuve de dépôt et avis de réception).

Les informations (adresses destinataire et expéditeur) mentionnées sur le pli et sur le bordereau papier ou lors de la saisie sur automate/en ligne dans l'application mobile doivent être identiques. En cas d'incohérence entre les adresses, le client ne saurait tenir La Poste responsable d'un quelconque problème qui affecterait la qualité de service.

#### **4.6.3 Modalités de dépôt**

Sauf dérogation contractuelle, le dépôt se fait uniquement en point de contact postal ou en établissement courrier. Pour les points de contact postaux, relais postaux ou établissements courrier qui ne sont pas en mesure de traiter sur place les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée préparée avec liasse est autorisé et la preuve de dépôt sera retournée le lendemain à l'expéditeur. Dans ce cas, la seule date de dépôt valable est celle saisie par l'établissement de rattachement sur la preuve de dépôt.

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 la Lettre recommandée dans le réseau postal.

Le dépôt des Lettres recommandées, quel que soit le support présenté dans ces conditions spécifiques de vente, est possible au guichet des bureaux de poste.

Les Lettres recommandées préparées avec une vignette (en ligne ou sur automate) ou les LR mobiles peuvent être également déposées dans les boîtes signalées à cet effet en bureau de poste. L'indication d'une adresse e-mail est requise pour un dépôt en boîte dédiée afin que La Poste puisse envoyer à l'expéditeur la preuve de dépôt numérique de son envoi (cf. article 6.3).

Lors du paiement à l'automate ou en ligne, un ticket ou un mail de confirmation respectivement rappelant le numéro de l'envoi est émis. Il appartient au client de conserver ce ticket ou ce mail de confirmation au moins jusqu'à l'obtention de la preuve de dépôt. Les Lettres recommandées sont relevées le jour de leur dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt sera datée du jour de dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt numérique portera la date de dépôt et un code de vérification pour attester de l'authenticité de la preuve.

Toute Lettre recommandée mobile activée selon les modalités précisées ci-dessus peut être déposée en boîte aux lettres de rue. Seule la LR Mobile est éligible à ce mode de dépôt.

Si le dépôt de la Lettre recommandée mobile est fait avant la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt vous sera datée du jour de dépôt dans la boîte aux lettres de rue.

Si le dépôt de la Lettre recommandée mobile est fait après la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt sera datée du lendemain du jour du dépôt.

Si le client souhaite une preuve de dépôt datée du jour, La Poste recommande de déposer votre Lettre recommandée mobile au guichet ou en boîte dédiée en bureau de Poste.

Pour les Lettres recommandées préparées sur automate ou en ligne ou encore les Lettres recommandées mobiles, et ce quel que soit le mode de dépôt, la preuve de dépôt numérique sera envoyée par courrier électronique à l'adresse saisie par l'expéditeur.

lors de la préparation de la Lettre recommandée. Pour la lettre recommandée mobile, le client active sa lettre en s'identifiant avec son compte client, les preuves de dépôt et d'avis de réception sont également mises à disposition en plus dans l'application mobile. En cas d'adresse e-mail non renseignée ou de saisie d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte par l'expéditeur, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique par ce dernier.

Si la Lettre recommandée a été achetée en ligne (vignette recommandée en ligne) ou préparée à l'aide d'un Prêt-à-Poster Lettre recommandée mobile, deux options alternatives de dépôt sont possibles :

- Dépôt en bureau de poste : au guichet ou dans les boîtes de dépôts spécifiques pour les lettres recommandées, disponibles dans certains bureaux de poste.
- Dépôt en boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur (soumis à conditions détaillées ciaprès). La Lettre recommandée sera alors récupérée par La Poste lors de la tournée du facteur.

Le service de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur n'est possible qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- Etre un particulier et avoir un compte client La Poste
- Avoir préparé sa Lettre recommandée à l'aide d'une vignette en ligne ou d'une LR mobile ;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux CGV CourrierColis) ;
- Le nom et l'adresse du dépôt correspondent aux nom et adresse de l'émetteur. Le nom de l'émetteur doit également être présent sur la Boîte aux lettres ;
- la Boîte aux lettres se situe dans une commune faisant partie du périmètre de disponibilité du service.

Ce service est gratuit. L'envoi de recommandés depuis votre boîte aux lettres est limité à 5 lettres quotidien et dans la limite de 1 kilogramme au global. Si les conditions de volume (5 lettres) et de poids (1 kg) ne sont pas respectées, La Poste se réserve le droit de refuser l'ensemble du dépôt en boîte aux lettres. La preuve de dépôt numérique est envoyée à l'adresse e-mail de l'utilisateur renseignée dans son compte client. En cas d'adresse e-mail non renseignée ou de saisie d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte par l'expéditeur, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique et de l'avis de réception par ce dernier.

Pour une demande de dépôt en boîte aux lettres faite entre 4 (quatre) heures du matin (heure France Métropolitaine) et minuit, la relève aura lieu le jour ouvrable suivant. Pour une demande faite entre minuit et 4 (quatre) heures, la relève aura lieu le jour même (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite un dimanche ou un jour férié).

Le client doit dans tous les cas déposer sa Lettre recommandée correctement préparée et affranchie dans sa boîte aux lettres, avant 8 (huit) heures du matin, le jour de passage du facteur.

Le client peut annuler son dépôt en boîte aux lettres dans les conditions prévues dans son compte La Poste avant 4 (quatre) heures (heure France Métropolitaine) le jour prévu de passage du facteur.

Lors de son passage, le facteur laisse dans la boîte aux lettres du client un avis attestant de son passage et de la prise en charge de sa Lettre recommandée. L'avis de prise en charge doit être conservé jusqu'à la réception de la preuve de dépôt numérique par le

client. Si la Lettre recommandée n'a pas pu être prise en charge, le facteur laisse un avis en expliquant les motifs de non prise en charge.

En cas de non prise en charge de la lettre recommandée par La Poste, le Client peut consulter son compte client boutique ou prendre contact avec le Service Clients (36314) pour plus d'informations. Il a également la possibilité de déposer sa Lettre recommandée au guichet d'un bureau de poste, avant la date de fin de validité de la vignette. A défaut de dépôt dans un bureau de poste avant la fin de validité de la vignette, La Poste ne saurait être tenue pour responsable de la non prise en charge de la Lettre recommandée

Non prise en charge pour des motifs externes au client (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels) :

La Poste mettra tout en œuvre pour passer le jour ouvrable suivant, le client sera donc invité à déposer à nouveau son pli dans sa boîte aux lettres avant 8 (huit) heures ce jour. Le client a toujours la possibilité de déposer son pli en bureau jusqu'à la date de fin de validité de la vignette.

En cas de non prise en charge de la Lettre du fait du client :

- pour cause d'insuffisance d'affranchissement ;
- pour cause de vignette illisible,
- pour cause de vignette non valide,
- pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,
- pour absence de lettre dans la boîte,

Le client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa vignette depuis son compte client boutique en ligne ou à réaliser une nouvelle préparation de l'envoi et déposer sa Lettre recommandée en bureau de poste.

En cas d'insuffisance d'affranchissement (concernant le poids mais pas le niveau de recommandation), la Lettre pourra faire l'objet d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre recommandée du Client, la preuve de dépôt numérique de la Lettre recommandée est envoyée le lendemain de l'expédition en boîte aux lettres à l'adresse e-mail renseignée par le client dans son compte Boutique.

La date de dépôt figurant sur la preuve de dépôt correspond au jour où le facteur a relevé la Lettre recommandée dans la boîte aux lettres du Client.

Si le client souhaite modifier cette adresse email, il doit la modifier dans ses informations personnelles directement sur son compte client boutique, avant de valider son achat. Dans le cas contraire, ce changement ne sera pris en compte qu'à compter de son prochain achat.

Dans le cas d'une demande de dépôt en boîte aux lettres pour des Lettres recommandées avec avis de réception, cet avis de réception sera transmis au Client par courrier à l'adresse postale de l'Expéditeur renseignée sur sa Lettre recommandée ainsi qu'à l'adresse électronique renseignée dans son compte client Boutique. En revanche, aucun email ne lui sera adressé pour confirmer la distribution de son envoi.

Le client peut à tout moment suivre l'état de son dépôt et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son compte Boutique.



Quel que soit le mode de préparation de la LR (excepté la LR mobile), le dépôt en boîtes aux lettres de rue est interdit. Dans cette hypothèse le courrier 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 lettres recommandées nationales et préparées avec une liasse ou un imprimé bureautique, affranchies par le client, doit être accompagné d'un bordereau de dépôt en nombre de lettres recommandées et des preuves de dépôt individuelles agrafées au bordereau.

Tout dépôt avec des supports sans preuve de dépôt doit être accompagné d'un descriptif de plis « Lettre recommandée » ou « Lettre recommandée Internationale » 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 en bureau de poste, sur Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> ou en établissement courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt.

Un seul descriptif de plis ou bordereau de dépôt en nombre, selon le cas, est admis par dépôt et par client.

Dans un dépôt de lettres recommandées nationales, les lettres recommandées aux taux R2 et R3 doivent être séparées de celles au taux R1 et celles avec avis de réception doivent l'être de celles sans avis de réception.

Après dépôt au guichet, l'agent remet à l'expéditeur la preuve de dépôt qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation. Dans le cas d'une LR préparée à l'automate, avec une vignette en ligne ou avec une LR mobile et déposée en boîte dédiée, la preuve de dépôt est envoyée par mail le jour du dépôt et doit aussi être conservée pour toute réclamation.

L'émetteur ayant acheté son affranchissement Lettre recommandée en ligne dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'achat pour déposer sa Lettre Recommandée. L'utilisation de la vignette ou son remboursement met fin à ce délai.

Passé le délai de 31 (trente et un) jours et en cas de non utilisation, la vignette ne sera pas remboursée. Seul un problème technique du fait de la Poste empêchant l'impression de la vignette peut justifier le remboursement de l'affranchissement, à condition :

- Que le client en fasse la demande auprès du service Clients avant la date de fin de validité de la vignette ;
- Que la vignette n'ait pas été utilisée.

La Lettre recommandée mobile dispose d'une validité permanente et reste utilisable quelle que soit l'évolution tarifaire du produit.

L'émetteur ayant activé une Lettre recommandée mobile dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'activation pour déposer sa Lettre recommandée mobile. Passé ce délai, la Lettre recommandée mobile ne sera plus prise en charge par La Poste et ne sera pas remboursée. Si le pli est déposé par l'expéditeur, il sera traité comme une Lettre ordinaire.

Quelle que soit la modalité de dépôt de la lettre recommandée, la date de dépôt faisant foi est celle apposée par La Poste.

#### **4.6.4 Formalités douanières**

Pour tout envoi à destination de l'Outre-Mer et 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>2</sup>.

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur.

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, liquidation de droits, taxes supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

### **4.7 TARIFS**

#### **4.7.1 Paiement par l'expéditeur**

Le client acquitte :

- pour les envois nationaux : l'affranchissement Lettre recommandée Nationale - le tarif en vigueur pour le service Lettre recommandée internationale.

- et le cas échéant le prix de l'option choisie (option avis de réception pour les Lettres recommandées nationales et internationales ; option contre remboursement pour les Lettres recommandées nationales à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy), au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Le prix acquitté par le client qui achète une Lettre recommandée mobile ou un PARS inclut l'affranchissement Lettre recommandée Nationale 20g ou 50g niveau R1 l'avis de réception et l'enveloppe.

Les tarifs sont disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>. Une tarification spécifique est prévue pour les Lettres recommandées multidestinataires.

Ces frais doivent être réglés par l'expéditeur au moment du dépôt en point de contact postal (ou au moment de l'achat de l'affranchissement si celui-ci est effectué sur automate ou sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) <sup>3</sup>), par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place. Une insuffisance d'affranchissement de la Lettre recommandée pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

#### **4.7.2 Tarification applicable à la recommandation**

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de la Lettre recommandée. Cette tarification comprend le service d'acheminement et de distribution de la Lettre

recommandée jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, l'indemnisation en cas de perte ou avaries et, le cas échéant, la mise en instance et/ou le retour à l'expéditeur en cas de non distribution. En outre, en cas de distribution multidestinataires, le tarif de cette offre comprend le recueil de l'ensemble des signatures.

## **4.8 CONDITIONS DE DISTRIBUTION ET DELAIS**

### **4.8.1 Délais de distribution**

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 2 jours ouvrables et de 4 jours ouvrables pour les Lettres recommandées Internationales vers l'Union Européenne, 7 jours vers le reste du monde). Ces délais ne font 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 date de première présentation de la Lettre recommandée 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...).

### **4.8.2 Distribution contre la signature du destinataire**

La Lettre recommandée nationale ainsi que la Lettre recommandée internationale sont remises 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 est adressé à une personne physique et à une raison sociale, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la personne morale. Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une indivision, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la convention d'indivision.

En cas d'impossibilité de remettre une Lettre recommandée nationale contre signature de son destinataire ou de son mandataire, un Avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres du destinataire, et la Lettre recommandée est mise en instance pour une durée de 15 jours calendaires courant à compter du lendemain de la première présentation.

Dans cette hypothèse, le destinataire de l'envoi peut demander à bénéficier, selon les modalités définies par La Poste, d'une seconde présentation de son recommandé. Il peut également convenir avec La Poste, pour cet envoi, d'un lieu et/ou jour de Nouvelle Livraison de sa lettre recommandée, selon les modalités figurant sur l'avis de passage. En cas d'abonnement du destinataire au service Préférences de Livraison (choix du jour de distribution ou du bureau de poste de retrait), la notification reçue par e-mail par le destinataire fait office d'avis de passage et de date de première présentation. Les Lettres recommandées du destinataire abonné lui seront alors distribuées selon les modalités convenues entre lui et La Poste, dans le respect de la réglementation en vigueur.

La distribution de la Lettre recommandée internationale se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

L'identité de l'expéditeur ne saurait être révélée tant que la Lettre recommandée n'a pas été acceptée par le destinataire par l'apposition de sa signature sur la preuve de distribution.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre ou à identifier le destinataire ou son mandataire dûment habilité, la Lettre recommandée est renvoyée à l'expéditeur s'il est identifiable. A défaut le traitement de la Lettre recommandée non distribuable est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

#### **4.8.3 Distribution en cas de destinataires multiples (Lettre recommandée nationale)**

Une Lettre recommandée nationale peut être adressée à deux destinataires maximum résidant à la même adresse, moyennant l'acquittement d'un tarif spécifique (cf. grille tarifaire en vigueur). Une étiquette de La Poste portant la mention « plusieurs signatures » doit alors être apposée sur le support recommandé. Lorsque tous les destinataires sont présents, tous doivent signer la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception.

En cas d'absence de tous les destinataires, un avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres des destinataires et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

En cas d'absence d'un des destinataires, le(s) destinataire(s) présent(s) signe(nt) la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception. Le facteur indique alors, quel que soit le nombre de signataires présents, la date de première présentation. Un avis de passage est déposé à domicile ou en boîte aux lettres et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

La Lettre recommandée nationale est remise au dernier signataire ayant émargé. La date de distribution est celle de ce dernier émargement.

Si la Lettre recommandée nationale n'est pas distribuable ou si toutes les signatures n'ont pu être recueillies, la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur.

Le défaut d'acquittement de l'option multidestinataire s'interprète comme la volonté d'adresser le courrier à l'un ou l'autre des destinataires. Par exemple, une lettre recommandée adressée à Monsieur et Madame X sans paiement de l'option multidestinataire pourra être remise indifféremment à l'un ou l'autre.

#### **4.8.4 Preuve de distribution et/ou avis de réception**

Lors de la remise de la Lettre recommandée nationale ou de la Lettre recommandée internationale, le destinataire, ou son mandataire, doit :

- pour la Lettre recommandée nationale, présenter une pièce d'identité valide sur demande de l'agent de La Poste qui lui remet, pour la première fois, une Lettre recommandée nationale conformément aux lois et règlements en vigueur, ou tout autre document utile pour la distribution d'une Lettre recommandée internationale, conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer, sur support papier ou numérique (cf. art 8.5), ou accepter dans les conditions du pays de destination, la preuve de distribution étant conservée par La Poste pendant un an pour un envoi national et par l'office postal de destination dans le délai applicable pour ses recommandés nationaux pour un envoi international ;
- le cas échéant, signer l'avis de réception ou tout autre document équivalent applicable dans

le pays de destination. A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Avis de Réception adossés à une Lettre recommandée nationale est de deux (2) jours ouvrés. Ce délai ne fait l'objet d'aucun engagement contractuel ; - s'agissant du mandataire, celui-ci doit également indiquer son nom et prénom en plus de sa signature.

La preuve de distribution est conservée par La Poste pendant un an (et pendant un délai minimum de six (6) mois à compter du lendemain du dépôt de l'envoi par l'opérateur du pays de destination pour les Lettres recommandées internationales). Pendant ce délai, l'expéditeur et le destinataire peuvent demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution. Chaque demande de preuve de distribution doit faire l'objet d'un courrier spécifique.

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

L'avis de réception est restitué sous format papier pour les Lettres recommandées Nationales et Internationales à l'adresse postale de l'expéditeur à l'exception de la Lettre recommandée mobile, qui dispose d'un avis de réception numérique envoyé par mail et mis à disposition dans l'application mobile du client lorsque celui-ci possède un compte La Poste (obligatoire pour les expéditeurs particuliers). L'envoi d'un avis de réception numérique est toutefois subordonné au recueil de la signature du destinataire sur un terminal numérique. Lors d'une distribution d'une Lettre recommandée mobile, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve distribution et avis de réception). Dans ce cas l'avis de réception sera fourni au format papier à l'expéditeur.

#### **4.8.5 Spécificités des Supports Numériques à la réception (Lettre recommandée nationale)**

Lorsque l'agent de La Poste est équipé d'un terminal numérique, le destinataire ou son mandataire signe la preuve de distribution, sous format numérique, sur le terminal de l'agent.

En cas de remise d'un pli unique, la signature est apposée sous le numéro de pli concerné. Une fenêtre apparaît sur l'écran, permettant au Client d'accéder aux conditions de conservation et d'utilisation de ses données.

En cas de remise simultanée de plusieurs plis (au-delà de trois plis), la signature est apposée une seule fois sous un lien dont l'activation tactile renvoie à la liste des plis signés. Cette signature est attachée à la preuve de distribution des plis recommandés concernés et identifiables par leurs numéros. La signature est encapsulée avec l'ensemble des informations liées au(x) pli(s) concerné(s).

Ces informations ne peuvent être transmises qu'à l'expéditeur ou au destinataire du pli lui-même, sur demande, ou à toute autorité judiciaire qui en ferait la demande. Elles seront conservées pendant une durée minimale d'un an à compter de la date de dépôt des plis concernés, sans pouvoir excéder deux ans. A l'échéance de ce délai, les données seront détruites.

#### **4.9 TABLEAU RECAPITULATIF**

	<b>Lettre recommandée avec liasse ou imprimé</b>	<b>Lettre recommandée avec vignette (en ligne ou automate)</b>	<b>Lettre recommandée mobile</b>	<b>PARS</b>
<b>Zone de validité</b>	à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises.	Départ : Métropole et DOM. Destination : Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination : Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination : Métropole, DOM
<b>Poids max</b>	3kg	3kg	3 formats : 20g avec et sans fenêtre, 50g sans fenêtre	20g
<b>Niveau de recommandation</b>	R1/R2/R3	R1	R1	R1
<b>Avis de réception</b>	En option	En option	Inclus	Inclus
<b>Dépôt</b>	Au guichet	Dépôt express en bureau en boîte dédiée ou au guichet	Dépôt en boîte aux lettres de rue, dépôt express en bureau en boîte dédiée ou au guichet	Au guichet
<b>Format preuve dépôt</b>	Papier	Numérique	Numérique	Papier
<b>Format AR</b>	Papier	Papier	Numérique	Papier

## 4.10 SERVICE DE SUIVI

### 4.10.1 Lettre recommandée nationale

Le service de suivi permet de connaître les principales étapes d'acheminement et de distribution ainsi que la date de distribution (ou le motif de non distribution) de la Lettre recommandée nationale. Pour cela, 3 modes d'accès direct à l'information de distribution sont accessibles par le client :

- Par téléphone :
- Pour les particuliers, composer le 36314
- Pour les professionnels, composer le 36345
- Sur Internet : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) <sup>3</sup>
- Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 620806
- Sur l'application dédiée pour la LR mobile

Les informations de suivi sont consultables soixante 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 36314. Les professionnels peuvent déposer une réclamation au 36345.

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.

Les données fournies dans le cadre du suivi sont indicatives et non contractuelles.

### 4.10.2 Lettre recommandée international

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 du pli, du dépôt à la distribution pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</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 3631 pour les particuliers et le 36345 pour les professionnels ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) <sup>3</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 36314 pour les particuliers et au 36345 pour les professionnels.

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.

## **4.11 RESPONSABILITE DE LA POSTE**

### **4.11.1 Généralités**

La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au Code des postes et des communications électroniques et s'agissant des envois internationaux, 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 ou l'avarie de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.

### **4.11.2 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée nationale**

La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'un envoi recommandé dans les conditions prévues à l'article L.7 du code des postes et communications électroniques. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnée, toutes causes confondues, au montant de l'indemnisation déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 16 euros - R2 : 153 euros - R3 : 458 euros A l'exception du PARS, de la Lettre recommandée préparée avec vignette (en ligne ou à l'automate) et de la LR mobile, qui ne proposent que le niveau R1, le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de la Lettre recommandée nationale ou de l'achat de son affranchissement. A défaut de choix exprès par l'expéditeur, le niveau de garantie R1 s'applique.

### **4.11.3 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale**

La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle. En cas de perte, avarie ou spoliation de la Lettre recommandée internationale, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros

La Poste n'est pas tenue 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.

## **4.12 DONNEES PERSONNELLES**

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions.

Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.



Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en écrivant [Indiquer le service + adresse postale ou adresse électronique] en joignant une copie recto d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

#### **4.13 PRESCRIPTION DES ACTIONS EN RESPONSABILITE**

Les actions en responsabilité engagées à raison des pertes ou avaries survenues lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans le délai de :

- un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM.

- six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les pertes, avaries et spoliations d'envois internationaux et d'envois à destination des COM7, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

#### **4.14 RECLAMATIONS**

Les réclamations sont admises dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM ; et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et les envois à destination des COM7, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

Le client peut effectuer une réclamation : sur le site Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 36314 pour les particuliers ou le 3634 pour les entreprises, par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE » ou auprès d'un point de contact postal.

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 5 jours calendaires pour les envois à destination de la France
- dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, GrandeBretagne, 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. »

## **4.15 RECOURS**

### **4.15.1 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 13 cidessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste

### **4.15.2 Saisine du Médiateur du Groupe La Poste**

Si la réponse des instances de recours 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 le Médiateur :

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-enlignesaisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :

#### **GROUPE LA POSTE**

Médiation du Groupe

CP F407

9 rue du Colonel Pierre Avia

75757 PARIS CEDEX 15

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

## **ARTICLE 5. LA LETTRE EN LIGNE – LEL**

Le SeL de la LEL a pour objet de permettre au Client de déposer sous forme électronique ou de saisir directement sur le Site, un Document, afin que ce dernier soit imprimé puis envoyé par courrier postal par La Poste au(x) Destinataire(s) indiqué(s) par le Client. Le Client a la possibilité d'acheter au tarif indiqué sur le site une option de suivi sur son courrier.

## **5.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service est accessible depuis l'étranger ou des DOM-COM. Toutefois, les envois sont matérialisés et déposés en France métropolitaine et peuvent être envoyés à destination du territoire français comme de l'international. La procédure d'envoi d'un Document est la suivante :

### **5.1.1 Dépôt/saisie du Document**

Le Client se connecte au Site et accède au SeL de la LEL. Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Editeur de texte ou d'utiliser des modèles de lettres.

Le Document téléchargé ou édité doit présenter les caractéristiques indiquées sur le Site. A titre indicatif, sont exclus les fichiers de musique, de vidéo, de film.

Le Client a la possibilité en cours de parcours d'enregistrer les documents édités ou téléchargés et de les retrouver directement dans son espace client.

Les documents pris en charge par la Poste sont archivés à compter de la date de commande du client pour une durée de un an et sont ensuite supprimés.

### **5.1.2 Options du Document**

La Poste propose au Client d'appliquer différentes options à son Document comme par exemple, de l'imprimer en recto verso, en recto, en couleur ou en noir et blanc. La poste se réserve le droit d'apporter des modifications aux options qu'elle propose.. L'impression en couleur est une option payante au tarif indiqué sur le site.

### **5.1.3 Saisie de l'adresse du/des Destinataire(s) et/ou téléchargement du fichier d'adresses**

Le Client a la possibilité d'ajouter manuellement des Destinataires et/ou, de télécharger un fichier de Destinataires directement depuis son ordinateur. Le nombre maximum de destinataires que le Client peut indiquer est de 100.

### **5.1.4 Récapitulatif de la commande**

La Poste convertit le Document en un Fichier d'édition au format unique PDF.

Le Client visualise son courrier en format PDF et le valide en cochant la case « Je confirme que le document qui sera imprimé par La Poste est conforme au courrier que je désire envoyer ». A défaut, le processus d'envoi est interrompu et le Client ne peut accéder à l'étape suivante.

Le Client est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'édition. La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences liées à la négligence du Client.

Pour cela le Client s'engage à :

- prendre connaissance du Fichier d'édition ;
- le visualiser dans son intégralité, et
- vérifier que ledit Fichier correspond au Document qu'il entend envoyer au(x) Destinataire(s).

Une fois ces étapes validées, le Client se voit proposer le récapitulatif de sa commande et le montant à payer.

### **5.1.5 Impression et mise sous pli**

Le Fichier d'édition est imprimé selon les options choisies par le Client (Etape 2) et mis sous pli. La Poste ne garantit aucunement que les nuances de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par le Client sur le Site.

Si le dépôt en ligne a lieu avant 20h00 (heure du serveur de La Poste France métropolitaine) hors Dimanche et Jours Fériés, la Lettre en Ligne est rematérialisée et datée le jour même ; dans le cas contraire, la Lettre en Ligne est rematérialisée et datée le jour ouvré suivant. Le Client est informé de la date apposée sur l'enveloppe par e-mail sur son compte La Poste.

### **5.1.6 Distribution**

La Lettre en Ligne est acheminée par le réseau de distribution postal et remise en boîte aux lettres du destinataire. Dans l'hypothèse où la Lettre en Ligne ne pourrait être distribuée à son Destinataire, le Client en sera informé dans son Compte.

### **5.1.7 Suivi**

Si le Client a opté pour l'option de suivi, un numéro lui est donné par email. Ce numéro lui permettant de suivre les principales étapes d'acheminement et de distribution de son pli.

## **5.2 RESPONSABILITE**

Le Client est seul responsable du contrôle de l'intégrité des messages, de leur contenu, de leur réception par les tiers.

Le Client ne peut apposer de signature électronique, telle que définie par l'article 1316-4 du Code Civil, pour signer des Documents envoyés par le biais du SeL Lettre en Ligne. Il lui appartient de se renseigner, notamment, quant à l'obligation légale de signer électroniquement au sens de l'article 1316-4 du Code Civil le Document et quant à la valeur accordée à la Lettre en Ligne par le Destinataire.

La Poste s'engage à rematérialiser et acheminer la Lettre en Ligne, conformément aux termes des Conditions Spécifiques de la Boutique. Les engagements pris par La Poste dans les présentes ne sont conséquents que dans la mesure où l'adresse communiquée est exacte et complète.

La Poste est libre d'utiliser les moyens qui lui semblent les plus opportuns pour rendre ses services.

La Poste s'engage à :

- respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par voie de télécommunication ;
- assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des messages communiqués par le Client, y compris les données personnelles.

La responsabilité de La Poste est engagée conformément aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment les articles L7 et L8 du code des postes et des communications électroniques.

En cas de mauvaise exécution avérée du service de Lettre en Ligne imputable à La Poste, cette dernière rembourse la somme correspondant au prix payé par le Client pour l'envoi de la Lettre en Ligne concernée par la mauvaise exécution du service, à l'exclusion de toute autre indemnité (le prix payé par le Client correspond au montant maximum de l'indemnisation). Le Client peut formuler une réclamation auprès du service client dans le mois suivant le dépôt en ligne de la Lettre en Ligne à indemniser.

En cas d'envoi à plusieurs destinataires, le remboursement sera effectué au Client en fonction du nombre de destinataire impacté et non pas pour la globalité de la prestation commandée.

## **ARTICLE 6. LA LETTRE RECOMMANDÉE EN LIGNE – LREL**

La LREL (Lettre Recommandée En Ligne) est un service d'envoi en ligne de lettres recommandées. Le contenu des lettres recommandées sont imprimées, mises sous pli et distribuées par La Poste. Ce service est accessible en ligne 24h/24 et 7j/7 depuis [laposte.fr/courrier-en-ligne](http://laposte.fr/courrier-en-ligne).

### **6.1 DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service de LREL permet au client :

- L'édition ou le téléchargement d'un document écrit
- l'accès à de options d'impression
- l'accès à des options d'envois
- L'impression, la mise sous pli et la distribution par La poste du pli matérialisé
- la consultation et l'archivage pendant 12 mois des preuves (dépôt et avis de réception le cas échéant) de la LREL.

#### **6.1.1 Dépôt du Document par le Client**

Le Client se connecte au service de création de courrier en ligne via l'adresse [laposte.fr/courrier-en-ligne](http://laposte.fr/courrier-en-ligne). Le Client a le choix de télécharger un Document préalablement préparé, de le saisir directement en ligne grâce à l'Éditeur de texte ou d'utiliser des modèles de lettres proposés par La Poste.

Le Document téléchargé ou édité doit respecter les caractéristiques indiquées sur le Site.

.

#### **6.1.2 Choix des options**

La Poste propose au Client expéditeur d'appliquer différentes options à son envoi :

- Options impression (couleur/noir et blanc, recto/ recto-verso)
- Options affranchissement (lettre simple, lettre suivie, lettre recommandée...).

Ces options sont à tout moment modifiables par La Poste sans notification préalable au Client.

#### **6.1.3 Saisie de l'adresse du/des Destinataire(s)**

Le Client expéditeur doit renseigner les coordonnées du Destinataire en indiquant préalablement si ce dernier est un particulier ou un professionnel.

Le Client expéditeur peut également saisir une référence, en texte libre, pour nommer son envoi et ainsi faciliter le suivi de ses LREL envoyées.

#### **6.1.4 Création, vérification et validation du Document avant impression (pour une LReLN distribuée par le facteur)**

Le Client est seul responsable des opérations de vérification et de validation du Fichier d'Édition.

#### **6.1.5 Envoi, paiement en ligne et preuve de dépôt**

Le Client expéditeur valide son choix. Il effectue ensuite le paiement en ligne, par carte bancaire, par Paypal, Paylib ou via son Compte prépayé. Si le paiement n'est pas effectué, la procédure d'envoi de la LReL est annulée.

Le SeL de la LReL établit une Preuve de dépôt électronique au terme de la procédure d'envoi. Le dépôt en ligne est horodaté (apposition d'une Contremarque de temps) et permet la génération d'une preuve de dépôt au format PDF et scellée. La preuve de la LReL est disponible dans le compte du Client expéditeur pendant une durée de un (1) an à compter de la commande du client. Elle est aussi transmise par mail au Client expéditeur.

### 6.1.6 Impression et mise sous pli d'une LReL

Le Fichier d'édition est imprimé, en noir et blanc ou en couleur, recto simple ou recto-verso selon les choix du Client expéditeur, et mis sous pli. La LReL est préparée sans liasse papier et un AR numérique sera délivré au client expéditeur. Le SeL de la LReL s'engage à archiver pendant dix (10) ans les preuves numériques (preuve de dépôt et l'Avis de réception). Après la première année pendant laquelle les preuves sont accessibles et consultables sur le compte du client, les preuves sont disponibles sur demande au service client 3631<sup>1</sup> pour les particuliers et 3634<sup>2</sup> pour les professionnels.

### 6.1.7 Suivi et réception d'une LReL

Le SeL de la LReL permet au Client expéditeur de suivre ses envois de la LReL via laposte.fr. Une fois que le pli est imprimé et mis sous pli, la LReL est distribuée comme une LR classique au destinataire ou son mandataire. Aussi la LReL est remise par le facteur contre signature du destinataire après vérification de son identité. En cas d'absence, le pli est mis en instance pendant une durée de 15 jours à partir du lendemain de la première présentation. La preuve de distribution et, le cas échéant l'Avis de réception, sont signés par le Destinataire sur un terminal facteur permettant de signer numériquement. L'Avis de réception est retourné au Client expéditeur par voie numérique après la capture de la signature du destinataire. L'AR numérique comme la preuve de dépôt est au format PDF et scellé. Après la première année pendant laquelle les preuves sont accessibles et consultables sur le compte du client, l'AR est disponible sur demande au service client 3631 pour les particuliers et 3634 pour les professionnels.



2



L'envoi d'un avis de réception numérique est toutefois subordonné au recueil de la signature du destinataire sur un terminal numérique. Lors d'une distribution d'une LReL, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve distribution et avis de réception). Dans ce cas l'avis de réception sera fourni au format papier à l'expéditeur.

Le processus suivi par le Document matérialisé répond aux règles générales de La Poste pour les envois recommandés traditionnels et donc aux Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée nationale et à Lettre recommandée internationale de La Poste ([Disponible ici](#)).

---

<sup>1</sup> Numéro gratuit du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00

## **6.2 RESPONSABILITE**

Le SeL de la LReL n'est pas partie et n'est pas responsable du contenu ou de la validité des LReL échangées entre le Client expéditeur et le Destinataire.

Les données nécessaires à la composition de la LReL relèvent de la seule responsabilité du Client. Le Client est seul responsable de l'envoi de données confidentielles ou soumises au secret professionnel, au moyen du Service de la LReL.

Le Client est responsable, au même titre que le Destinataire, des opérations de vérification et d'acceptation de la LReL qui leur incombent en application des présentes.

## **6.3 TRAÇABILITE DES ECHANGES – SECRET DES CORRESPONDANCES**

Le SeL de la LReL assure la traçabilité de tous les échanges et de toutes les étapes des phases du parcours de la lettre. À cet effet, le service de la LReL respecte les prescriptions légales applicables en matière de collecte des données de connexion, notamment les dispositions découlant de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique et de son Décret d'application, de la convention sur la cybercriminalité applicables sur le territoire français (loi de ratification du 19 mai 2005) et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Le SeL de la LReL s'engage à délivrer des Contremarques de temps fiables conformément aux dispositions prévues dans le décret en Conseil d'État pris en application de l'article 1369-8 du Code civil et son Arrêté d'application. Le SeL de la LReL s'engage à respecter les obligations légales propres au secret des correspondances émises par la voie de communications électroniques et dont la violation est sanctionnée par les dispositions des articles 226-15 du code pénal, sous réserve notamment des dispositions de la loi n° 91-646 du 10 juillet 1991.

## **6.2 DONNEES PERSONNELLES**

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions.

Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

Les données munies d'un astérisque sont obligatoires. En l'absence de réponse, La Poste ne peut vous fournir le service.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en écrivant [Indiquer le service + adresse postale ou adresse électronique] en joignant une copie recto d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ARTICLE 7. REEXPEDITION ET GARDE DU COURRIER

### 7.1. PACK DEMENAGEMENT

Le Pack Déménagement réunit les outils suivants nécessaires pour le déménagement du Client dans le délai précisé ci-après :

- Un service de réexpédition définitive de 6 mois ou 12 mois en fonction du type de pack souscrit à savoir respectivement « le pack déménagement 6 mois » ou le « pack déménagement 12 mois ». Les conditions d'utilisation de ce service sont indiquées à l'article 7.3 des présentes conditions de vente
- Des outils pour s'organiser (ex : guide du déménagement)
- 4 lettres en ligne (voir les conditions d'utilisation de la LEL précisées à l'article 5 des présentes conditions de vente)
- 10 timbres à imprimer dénommés Montimbrenligne avec pour affranchissement la lettre Verte 20g France Métropolitaine (voir les conditions d'utilisation du service MTEL précisées à l'article 2 des présentes conditions de vente). La personnalisation à laquelle le client aura accès est prédéfinie par La Poste.
- la possibilité d'ouvrir un compte Digiposte Premium (voir les conditions d'utilisation précisées aux conditions de vente Digiposte accessibles via le lien [https://secure.digiposte.fr/conditions\\_generales](https://secure.digiposte.fr/conditions_generales)). L'Offre Premium ne peut être souscrite que depuis les Market Places (par ex.l'App Store d'Apple et du Play Store de Google) et nécessite le téléchargement préalable de l'Application par l'Abonné. L'achat depuis les Marketplace est soumis aux conditions spécifiques de chaque Marketplace.

Durée d'accès aux services du pack déménagement :

Le Client pourra imprimer ses timbres Montimbrenligne et utiliser ses LEL dans un délai de 6 ou 12 mois en fonction de la durée du pack auquel il aura souscrit à savoir respectivement le « pack déménagement 6 mois » ou le « pack déménagement 12 mois ». Ce délai court à compter de la date de commande du pack déménagement. Le Client pourra bénéficier d'un compte Digiposte premium dans ce même délai en ouvrant lui-même un compte Digiposte premium et en acceptant les CGU Digiposte. Le Client s'il le souhaite aura la possibilité de renouveler son abonnement Digiposte premium (cf tarifs indiqués sur le site internet du service Digiposte) et son service de réexpédition de 6 mois dans les conditions qui lui seront précisées par e-mail environ 1 mois avant l'échéance de son contrat.

A défaut de renouvellement de son abonnement Digiposte premium :

- Les conditions de l'offre Digiposte Basic (offre gratuite du service Digiposte) seront dès lors appliquées automatiquement mais le client conservera tous les documents stockés dans une limite maximale de stockage de 5 GO.

Les 5 collecteurs qui auront été renseignés en 1er par le Client resteront activés. Les autres collecteurs seront en revanche désactivés.



La description détaillée du Pack Déménagement, ses modalités de souscription et d'activation figurent de manière détaillée sur le Site. Ce service ne peut être géré que depuis internet.

La description détaillée du Pack Déménagement, ses modalités de souscription et d'activation figurent de manière détaillée sur le Site. Ce service ne peut être géré que depuis internet. Ses conditions de souscription et d'utilisation sont définies dans les présentes CSB et notamment à l'article 6.3 s'agissant de la Réexpédition et l'article 4 pour la LEL.

## **7.2. ABONNEMENT MOBILITE**

L'Abonnement Mobilité permet au Client, pendant un an, de faire garder son courrier par La Poste ou de le faire suivre vers une adresse provisoire autant de fois qu'il le souhaite. L'ensemble des dispositions relatives au SeL Garde du courrier et à la Réexpédition temporaire du courrier sont applicables au SeL Abonnement Mobilité.

La description détaillée de l'AM, ses modalités de souscription et d'activation figurent de manière détaillée sur le Site. L'AM démarre du jour de son activation par le Client.

### **7.2.1 Utilisation et mise en oeuvre du service**

Dans le cadre de son Abonnement Mobilité, le Client souscrit à autant de contrats de Réexpédition temporaire ou de Garde de courrier qu'il le souhaite. En fonction de ses absences, il choisit les dates de début et de fin des contrats. Le paiement est effectué en une seule fois sous la forme d'un abonnement forfaitaire pour tous les contrats de l'année. Le Client, souscripteur de l'AM peut désigner les membres de son foyer qu'il souhaite faire bénéficier du SeL. A tout moment cette option peut être exercée et les membres de sa famille modifiés.

La souscription est accessible en ligne sur le Site via le formulaire de souscription. Il appartient au Client de le compléter et de mentionner si nécessaire les personnes concernées par l'AM puis de valider le formulaire de souscription.

Une fois le paiement validé, la commande est confirmée et La Poste adresse un code d'activation au Client, à son domicile par courrier physique, dans un délai de 1 à 2 jours ouvrables (délai à titre indicatif).

A réception du courrier, le Client saisit le code pour valider son Abonnement Mobilité. La saisie du code est accessible depuis son Compte, rubrique « Mes commandes et factures ». Tant que le code d'activation n'est pas saisi, l'Abonnement Mobilité n'est pas activé et le Client ne peut en bénéficier.

Le délai de mise en oeuvre du contrat souscrit au sein de l'Abonnement Mobilité est celui du service souscrit par le Client, à savoir de deux à cinq jours ouvrables (hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) à compter de la souscription du contrat qu'il s'agisse du SeL de Garde du Courrier ou de la Réexpédition temporaire.

Si le code n'a pas été saisi pendant sa durée de validité soit dans un délai de trente (30) jours après la date de souscription à l'Abonnement Mobilité, le Client est invité à se présenter au bureau de Poste de son choix pour activer son contrat.

Le Client doit alors être muni des pièces suivantes :

- son numéro de contrat
- sa pièce d'identité et celles de l'ensemble des personnes majeures désignées sur le contrat
- le mandat de souscription dûment complété et signé, en cas d'absence lors de la souscription de personnes concernées par la réexpédition. Ce mandat de souscription permet au client souscripteur (le mandataire) de recueillir l'accord des personnes qu'il représente et pour le compte desquelles il souhaite souscrire l'abonnement mobilité (les mandants).

### **7.2.2 Renouvellement et résiliation**

Le SeL AM peut être renouvelé dans la limite d'une seule fois à l'issue de sa durée. Néanmoins, le renouvellement n'est plus disponible cinq jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours. Après paiement et renouvellement de l'AM, la date de fin du SeL est prorogée d'un an.

## **7.3. LA REEXPEDITION**

### **7.3.1. Dispositions communes**

#### *1) Les modalités de souscription aux services de Réexpédition*

##### **a) La saisie du contrat**

Le Client saisit les données du contrat de Réexpédition, à savoir :

- la date d'effet du service de Réexpédition,
- la date de fin (lorsque celle-ci n'est pas calculée automatiquement),
- les personnes concernées et les coordonnées.

Cette phase est suivie d'une validation des adresses saisies, dans le cas où La Poste décèle des incohérences ou une adresse non reconnue. Si le Client devait valider une adresse pour laquelle La Poste indique des incohérences ou une adresse non reconnue, la responsabilité de La Poste ne pourrait être engagée en cas de dysfonctionnement du service de Réexpédition et notamment en cas de retard dans la mise en oeuvre du service.

##### **b) La déclaration sur l'honneur**

Le Client doit déclarer sur l'honneur (par le biais de cases à cocher) qu'il ne réexpédie pas le courrier de personnes à tort et le cas échéant qu'il est en droit de procéder à la souscription du service de Réexpédition pour le compte d'autrui (majeur sous tutelle, enfants en cas de divorce ou personne décédée).

Toute fausse déclaration engagera la responsabilité du Client qui sera seul responsable du préjudice causé à tout tiers, et pourra entraîner des poursuites devant les tribunaux compétents de la part de La Poste.

Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait d'une fausse déclaration sur l'honneur de la part du Client lors de sa souscription au service de Réexpédition. Cette garantie couvre toute somme que La Poste serait tenue de verser.

### **c) Le paiement**

Le Client choisit son mode de paiement (CB, Visa, Mastercard, Paypal ou Paylib) en ligne, et saisit ses coordonnées bancaires sur un formulaire sécurisé SSL. Un e-mail de confirmation de souscription et de paiement est envoyé au Client à l'adresse électronique qu'il a indiquée. Si le paiement échoue, la procédure de souscription au service est suspendue.

### **d) La saisie du code d'activation**

Le Client reçoit un code d'activation du contrat à son ancienne adresse dès le lendemain de la souscription s'il a souscrit le contrat avant 18h30 et dans le cas contraire, dans un délai de quarante-huit (48) heures. Une fois le code d'activation reçu par courrier, le Client doit se reconnecter à son Compte. Il saisit ensuite le code d'activation dans la rubrique dédiée de l'espace Réexpédition (voir durée de validité du code d'activation ci-dessous). Le contrat est alors activé, et prendra effet à compter de la date d'effet indiquée par le Client dans le formulaire de souscription ou, à défaut, le lendemain (jour ouvré hors dimanche, jour férié et lundi de Pentecôte) de la saisie du code. Si le code n'a pas été saisi pendant sa durée de validité soit dans un délai de trente (30) jours après la date de souscription au service de réexpédition, le Client est invité à se présenter au bureau de Poste de son choix pour activer son contrat de Réexpédition.

Le Client doit alors être muni des pièces suivantes et de tout autre justificatif utile le cas échéant permettant de justifier de son droit à agir :

- son numéro de contrat
- sa pièce d'identité et celles de l'ensemble des personnes majeures désignées sur le contrat
- ou le mandat de souscription dûment complété et signé, en cas d'absence lors de la souscription de personnes concernées par la réexpédition. Ce mandat de souscription permet au client souscripteur (le mandataire) de recueillir l'accord des personnes qu'il représente et pour le compte desquelles il souhaite souscrire un ordre de réexpédition (les mandants).

La Réexpédition est mise en œuvre soit à la date communiquée par le Client ou, à défaut, le lendemain de sa démarche auprès du bureau de Poste. Le Client peut, dans un délai d'un mois à compter de la date de souscription au SeL de Réexpédition, apporter des modifications. Ces modifications, limitées à quelques données, peuvent être réalisées depuis la rubrique « Modifier mon contrat » accessible au Client à

partir de son Compte. En aucun cas, ces modifications ne peuvent servir à enregistrer une modification complète de la nouvelle adresse du Client, dans le cadre d'un nouveau changement d'adresse par exemple.

### **e) L'activation en ligne**

Le Client a la possibilité de souscrire puis d'activer directement en ligne son contrat de réexpédition définitive nationale en utilisant son Identité Numérique. Il doit être bénéficiaire de l'ordre de réexpédition souscrit.

Il doit alors cliquer sur la rubrique dénommée « Utiliser L'identité Numérique » et renseigner son adresse courriel et mot de passe. Il doit ensuite saisir son contrat en complétant le formulaire de souscription, procéder à la déclaration sur l'honneur, puis au paiement comme indiqué sur le Site.

La Réexpédition est alors activée instantanément et mise en œuvre à la date communiquée par le Client. S'il y a des bénéficiaires tiers au contrat, un courrier d'information sera envoyé à chaque bénéficiaire à l'ancienne adresse.

Le Client peut le cas échéant apporter des modifications à son contrat comme indiqué ci-dessus.

### *2) Les objets*

Les objets concernés par le service de Réexpédition sont les envois postaux.

**Pour la Réexpédition définitive ou temporaire nationale**, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- courriers ordinaires ou recommandés,
- presse (journaux et magazines),
- courriers publicitaires et catalogues,
- colis.

**Pour la Réexpédition définitive ou temporaire internationale**, parmi les envois postaux, les objets suivants sont concernés :

- ensemble des envois de correspondance jusqu'à 2 kg,
- les catalogues,
- les envois publicitaires,
- la presse (journaux et magazines) à l'exclusion de tout autre objet, notamment les marchandises avec ou sans valeur marchande et les Postréponse.

### **Cas spécifiques :**

Le Client est averti que les objets réexpédiés dans le cadre de contrats souscrits au départ des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélemy ou de Saint Pierre et Miquelon vers la France métropolitaine, ou au départ de la France métropolitaine vers les DOM-

COM et/ou la Nouvelle-Calédonie, suivent les conditions d'une Réexpédition définitive ou temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale.

Les objets réexpédiés dans le cadre de contrats de Réexpédition souscrits au départ de

France métropolitaine, des DOM, de Saint Martin, de Saint Barthélémy ou de Saint Pierre et Miquelon vers un secteur postal suivent les conditions d'une Réexpédition temporaire internationale, notamment s'agissant des objets concernés ci-dessus, à l'exception du tarif qui est celui d'une Réexpédition nationale. De plus, ces contrats sont limités à six (6) mois.

Pour tout type de contrat de Réexpédition, sont exclus du service les produits de Chronopost, les publicités sans adresse, les valeurs déclarées. Les objets exclus du service souscrit sont retournés à l'expéditeur ou, si celui-ci n'est pas identifiable, versés au rebut. Pour la Réexpédition temporaire, ils sont distribués à l'adresse indiquée conformément à leurs propres conditions spécifiques de vente.

Dans le cas d'une Réexpédition temporaire, les correspondances portant la mention « ne pas faire suivre » sont réexpédiées vers l'adresse temporaire sous réserve de la volonté de l'expéditeur. Dans le cas d'une Réexpédition définitive, elles sont renvoyées à l'expéditeur.

### *3) Conditions financières*

Les tarifs des Services de Réexpédition sont disponibles sur le Site. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la souscription aux services de Réexpédition.

Les objets réexpédiés de/vers une poste restante sont passibles, en sus du tarif du contrat, de la taxe de poste restante en vigueur.

Pour les réexpéditions des DOM vers la France métropolitaine ou de la France métropolitaine vers les DOMCOM, la Nouvelle Calédonie, La Poste aux armées et Monaco, le tarif appliqué est celui de la Réexpédition nationale (les objets réexpédiés dans ce cas, à l'exception de Monaco, suivent le régime d'une réexpédition vers l'international).

### *4) Mise en oeuvre du service et acheminement du courrier*

Le délai minimum nécessaire à la mise en oeuvre du service de Réexpédition est de deux (2) jours ouvrables - maximum cinq (5) jours ouvrables - à compter de la saisie du contrat sur le Site.

Le courrier est réexpédié chaque jour, au fil des courriers reçus. Le service de Réexpédition ne concerne que le courrier parvenant à une seule adresse à réexpédier vers une seule et même adresse et pour une seule période. Les envois sont acheminés en service prioritaire.

Les objets de correspondance portant un libellé tel que « Monsieur et Madame » sont retournés au Client ou dirigés vers le service recherche Courrier Colis (si le Client n'a pu être identifié) lorsque l'un des deux 35 destinataires a souscrit un

contrat de Réexpédition ou lorsque les deux destinataires ont souscrit chacun un contrat vers une adresse différente.

Au terme du SeL de Réexpédition, le courrier sera distribué à l'adresse indiquée sur les objets de correspondance ou retourné à l'expéditeur, s'ils ne peuvent être distribués. La garantie de délai d'acheminement n'est pas applicable en cas de réexpédition d'un objet à délai garanti (Ex : Colissimo).

En cas d'éléments objectifs permettant à La Poste de douter de la réalité de l'une ou l'autre des adresses inscrites dans l'ordre de réexpédition ou du droit à agir de la personne ayant souscrit ce dernier, La Poste se réserve le droit de demander, avant ou en cours du contrat, tout justificatif utile. A défaut de réponse du Client ou en cas d'absence de justificatif dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi d'une lettre recommandée à sa nouvelle adresse mentionnée sur le contrat, ce dernier sera annulé par La Poste, sans remboursement.

En souscrivant au contrat de Réexpédition, le Client autorise La Poste à retenir, le cas échéant, le courrier faisant l'objet de la Réexpédition, le temps nécessaire à la réception et à la vérification des justificatifs précités.

La Poste informe ses Clients sur le fait que, lorsque, à l'adresse initiale, le courrier d'une personne est distribué de façon indifférenciée parmi celui d'autres personnes à un même point de remise, en l'absence de boîtes aux lettres individuelles, il est possible que La Poste ne puisse rendre le service de Réexpédition dans les termes décrits ci-après (ex : volume de courriers pour un même point de remise nécessitant un tri important). On entend par point de remise, le lieu où le destinataire prend possession de son courrier. Il est matérialisé par la présence d'une boîte aux lettres sauf convention dérogatoire convenue avec La Poste.

Dans un tel cas, La Poste en avertira le Client dans les meilleurs délais et lui proposera une solution alternative, ou, le cas échéant, le remboursera du montant payé pour son contrat de Réexpédition.

### *5) Résiliation*

Toute interruption du contrat de Réexpédition à la demande du Client entraîne son annulation sans remboursement des sommes préalablement versées.

En cas de résiliation anticipée d'un contrat de Réexpédition, le Client devra remplir un bordereau de modifications en bureau de poste uniquement.

Par principe, tout pli entré dans le service postal pendant la période de transition susvisée fait l'objet d'une prestation de Réexpédition.

Le Client est informé qu'une période de transition de cinq (5) jours ouvrés (délai communiqué à titre indicatif) à compter du dépôt du bordereau dûment rempli en bureau de poste est nécessaire à La Poste pour prendre en compte la demande du Client et ne plus réexpédier le courrier concerné par la Réexpédition souscrite.

### *6) Responsabilité de la Poste*

En matière d'acheminement et de distribution, les conditions spécifiques de vente propres au mode d'expédition de chacun des objets concernés par le service de Réexpédition prévoient les conditions dans lesquelles la responsabilité de La Poste est susceptible, le cas échéant, d'être engagée, excepté en cas d'engagement de délai.

En cas de mauvaise exécution du service de Réexpédition, le Client devra en avvertir La Poste en contactant le service client. Pour tout dysfonctionnement avéré, imputable à La Poste, et signalé au service client pendant la 36 durée d'exécution contractuelle, La Poste s'engage à remédier au dysfonctionnement dans un délai d'un (1) jour ouvrable à compter de la demande du Client.

En cas de faute imputable à La Poste dans l'exécution du contrat de Réexpédition, La Poste ne pourra être tenue qu'au remboursement du prix du SeL concerné à l'exception de toute autre indemnité. Dans cette hypothèse La Poste maintient néanmoins l'exécution du service de Réexpédition jusqu'à son échéance.

La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas de non réception par le Client du message l'informant de l'échéance contractuelle du SeL. Pendant la durée du service de Réexpédition, le Client est tenu de signaler lui-même son changement d'adresse définitif à ses correspondants, notamment les éditeurs, les expéditeurs de produits à délais garantis et de documents à forte valeur pour le destinataire. La Poste n'est pas responsable des retards de distribution qui résulteraient de cette absence d'information.

### **7.3.2. Dispositions spécifiques**

#### *1) Le service de Réexpédition temporaire de/vers Poste restante*

La durée du SeL Réexpédition temporaire de/vers Poste Restante peut couvrir une période de quinze (15) jours à trois (3) mois maximum, à compter de la date d'effet du SeL Réexpédition temporaire de/vers Poste restante, de date à date.

Toute interruption du service susvisé à la demande du Client entraîne son annulation sans remboursement des sommes préalablement versées.

#### *2) Les services de Réexpédition nationale / internationale temporaire*

La durée des Services de Réexpédition nationale et internationale temporaire est définie par la date de prise d'effet du service et la date de fin du service. Elle ne peut être inférieure à quinze (15) jours. Elle ne peut excéder un (1) an moins un (1) jour.

Il n'est pas possible de renouveler un contrat de Service de Réexpédition nationale/ internationale temporaire. Tout renouvellement nécessite une nouvelle souscription au service.

#### *3) Les services de Réexpédition nationale / internationale définitive*

##### **a) Durée des services**

La durée des services est de six (6) ou douze (12) mois fin de mois, selon l'option choisie par le Client, à compter de la date d'effet du service mentionnée lors de la souscription.

Si le Client a souscrit la Réexpédition pour une durée de six (6) mois, il peut renouveler son contrat une fois, pour la même durée. A cet effet, au cours du sixième mois du contrat de Réexpédition nationale, le Client ayant souscrit au service pour une durée de six mois, sera informé que son contrat arrive prochainement à échéance. Ce message sera communiqué par carte postale et par email. Il sera également informé par SMS si le Client a communiqué son numéro de téléphone portable. Ce renouvellement doit se faire au moins cinq (5) jours ouvrables avant le terme de la souscription initiale. Le contrat de Réexpédition définitive d'une durée de douze (12) mois ne peut être renouvelé que par souscription d'un nouveau contrat. Le renouvellement est payant, au tarif en vigueur au moment de la prolongation.

Toute interruption du SeL à la demande du Client entraîne son annulation sans remboursement des sommes préalablement versées.

### **b) Spécificité de la souscription via monservicepublic.fr**

Si le Client a choisi d'initier son contrat de Réexpédition définitive nationale depuis le site [www.mon.servicepublic.fr](http://www.mon.servicepublic.fr), il reçoit, en outre, un courrier électronique (à l'adresse mail qu'il aura communiquée sur ce site) lui indiquant les modalités d'accès à son dossier prérempli sur le Site. Une fois qu'il accède à son dossier, le Client devra suivre toutes les étapes décrites ci-dessus afin de souscrire au service.

### **c) Procurations**

La souscription d'un contrat de Réexpédition définitive entraîne, pour l'ensemble des personnes concernées par le contrat, le cas échéant, l'annulation des procurations qui auraient pu être données puis enregistrées auprès du bureau de poste de l'ancien domicile.

## **7.4. LA GARDE DU COURRIER**

Le service de Garde du courrier permet de faire garder l'intégralité du courrier du Client par le facteur pendant son absence. Les conditions de souscription à ce service sont définies dans les présentes CBS et notamment à l'article 6.3.1.

Pendant la durée du SeL, le courrier peut être retiré par le Client auprès de son centre de distribution. Le courrier recommandé est mis en instance et conservé durant le délai réglementaire de quinze (15) jours. A l'expiration de ce délai, il est retourné à l'expéditeur.

La garantie de délai d'acheminement n'est pas applicable

en cas de garde d'un objet à délai garanti. A l'expiration



du SeL, le courrier gardé est distribué à l'adresse postale

initiale du

Client.

#### **7.4.1 Les objets**

Les objets concernés par le SeL de Garde du courrier sont les envois postaux suivants :

- le courrier ordinaire;
- le courrier recommandé (mise en instance et conservation pendant 15 jours);
- la presse ;
- le courrier publicitaire ;
- les catalogues.

En revanche, sont exclus par le SeL de Garde du courrier les envois postaux suivants :

- les produits Chronopost;
- les colis;
- les publicités non adressées;
- les valeurs déclarées.

Lesdits envois postaux exclus du SeL de Garde du courrier sont en conséquence distribués à l'adresse postale indiquée, conformément aux conditions générales applicables à leur distribution habituelle.

#### **7.4.2 Durée et date d'effet du service**

La durée du SeL de Garde du courrier peut couvrir un période allant d'un (1) jour minimum à deux (2) mois maximum, à compter de la date d'effet du service, date à date.

Elle est définie par le Client lors de la souscription au SeL sur le Site. Toute nouvelle souscription ne peut se faire qu'après la distribution des correspondances concernées par le SeL de Garde du courrier précédent. Tout retrait du courrier ainsi que toute demande du client de mettre fin à son contrat de garde, qui interviendrait avant la date d'échéance, mettrait un terme audit contrat, sans remboursement de toute somme préalablement versée.

Le délai minimum nécessaire à la mise en oeuvre du SeL de Garde du courrier est de deux (2) jours ouvrables (maximum cinq (5) jours ouvrables) à compter de la commande du SeL sur le Site.

### **SECTION 3. LES PRODUITS LA POSTE**

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit(s) après passation d'une commande, la Poste en informe le Client par mail.

## **ARTICLE 1. LIVRAISON – RETOURS- REMBOURSEMENTS**

### **1.1 LIVRAISON**

La Poste propose au Client différents modes de livraison. Les conditions de livraison, notamment les coûts et délais, diffèrent en fonction du mode de livraison choisi par le Client. En cas de paiement par chèque, le délai de livraison court à compter de la date de réception du chèque et de la validation du paiement, non pas de la confirmation de la commande sur le Site.

Le montant total des frais de livraison des Produits ainsi que les délais de livraison sont indiqués au Client lors de la passation de la commande. Les délais de livraison correspondent, pour les Produits, au délai de traitement et d'acheminement de la commande.

Pour le SeL MTAM, les délais de livraison correspondent au délai de traitement, de fabrication et d'acheminement de la commande (sous réserve que le(s) Visuel(s) respectent les dispositions de l'article 3.2 du chapitre 2 des présentes CSB).

### **1.2 RETOURS – REMBOURSEMENTS**

Le Client doit notifier dans les plus brefs délais toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...), depuis son Compte ou par email dans la rubrique « Nous contacter ».

Conformément aux dispositions des garanties légales de conformité et des vices cachés, La Poste rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande du Client.

Le Client doit effectuer sa demande de retour en ligne depuis son Compte, en renseignant le formulaire de retour en ligne ou en contactant le service client. Afin de permettre au Client de retourner le colis défectueux ou non conforme, La Poste envoie au Client par email une liasse Colissimo qu'il doit imprimer et coller sur le colis à retourner.

A réception de l'intégralité de la commande non conforme ou endommagée, dans l'état dans lequel le Client la reçu, La Poste s'engage à échanger les produits non conformes/défectueux ou rembourser au Client le prix de la commande dans un délai indicatif de quinze (15) jours à compter de la date de réception des produits par La Poste.

La Poste créditera le compte auquel est attaché la carte bancaire ou le chèque avec lesquels les produits ont été achetés.

## **ARTICLE 2. DECOUPAGE**

Le découpage des timbres est effectué selon les règles philatéliques. Les demandes de produits sur-mesure, telles que coins datés, n° de machine, etc ..., ne peuvent être prises en considération.

#### **SECTION 4. ETIQUETTES AVERY**

La Poste commercialise des étiquettes de marque AVERY sur son Site, son site mobile m.laposte.fr et l'application mobile La Poste, dans les mêmes conditions que les autres produits et services qu'elle commercialise sur ces canaux.

Les étiquettes sont utilisées notamment avec les produits MonTimbrenLigne (MTEL) ou Colissimo de La Poste

## CHAPITRE III – ENVOIS EN COLISSIMO

### SECTION 1. COLISSIMO FRANCE

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France.

Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions spécifiques de vente et d'utilisation du Colissimo France avec distribution contre signature.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo France prévoient deux services d'expédition :

- Le Service Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal
- Le Service Colissimo France avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr))

### ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE

#### CONTACT POSTAL

##### 1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis), au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

### **1.1.2 Distribution du colis**

Le colis est distribué **en boîte aux lettres** 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. La Poste 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.

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

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. 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.

**1.1.3 Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco, ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy avec un délai de livraison de deux (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. Service également admis sans indication de délai pour :**

- les envois entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon.
- les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre.

Les envois en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane (formulaire CN23 imprimé avec le Bordereau d'affranchissement). 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.

**1.1.4** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**1.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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.

## **1.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **1.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  **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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à la l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **1.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **1.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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.

## **1.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site

Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>. 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 laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>.

## **1.4. CONTENU DES ENVOIS**

**1.4.1** 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 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.

**1.4.2** 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.

**1.4.3** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo France et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

## **1.5. RECLAMATION**

**1.5.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, 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.

**1.5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.



**1.5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours (3) du service clients La Poste 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.

## **1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**1.6.1 En cas de retard.** Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (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 France (hors emballage et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard et dans la limite du poids du colis à indemniser)**. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**1.6.2 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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation comprend aussi les frais d'affranchissement, et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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.

**1.6.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

**1.6.4 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.**

**1.6.5** 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.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur [laposte.fr](http://laposte.fr) et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**2.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis), au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition.** Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr). Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé

dans cette 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. Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

### 2.1.3 Distribution du colis

Le colis est distribué **en boîte aux lettres** 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. La Poste 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.

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

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. 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.

**2.1.4** Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris Corse), avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de deux (2) jours ouvrables débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

**2.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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.

## 2.2. CONDITIONS D'ADMISSION

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo France avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

### 2.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### Dimensions :

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  **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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de

contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

### **2.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>. 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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>.

A certaines étapes d'acheminement du colis, La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

### **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

**2.4.1** 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 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.

**2.4.2** 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.

**2.4.3** L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo France avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

### **2.5. RECLAMATION**

**2.5.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, 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.

**2.5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> 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. 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.

**2.5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## **2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**2.6.1 En cas de retard.** Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve du respect de l'heure et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande), 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 France (hors emballage et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard et dans la limite du poids du colis à indemniser)**. Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**2.6.2 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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation comprend aussi les frais d'affranchissement, et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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.

**2.6.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

**2.6.4 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.**

**2.6.5 La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge.**

**2.6.6** 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.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

- (1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (3) Nouvel examen par le service clients de La Poste.

## **SECTION 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo France avec distribution contre signature.

Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment. Les CSV sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>**Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.**, tout comme les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo France avec distribution contre signature prévoient deux services d'expédition :

- Le Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal



- Le Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur laposte.fr)

## **ARTICLE 1. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT**

### **DU COLIS AU GUICHET D'UN POINT DE CONTACT POSTAL**

#### **1.1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis Colissimo France (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire<sup>(2)</sup>,
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(2)</sup> o

Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(2)</sup> Le cas échéant :

- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal),
- Le prix de l'option Avis de réception<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

Si l'affranchissement est acheté sur laposte.fr, l'avis de réception ne peut pas être acheté en complément dans un point de contact postal.

**1.1.2 Distribution** du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur **contre la signature** du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance. La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

**1.1.3** Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint Martin et de Saint-Barthélemy, avec **un délai de livraison de deux (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.

Service également admis sans indication de délai pour :

- les envois entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon.
- les envois réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre.

Les envois en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane (formulaire CN 23 imprimé avec le Bordereau d'affranchissement). 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.

**1.1.4** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**1.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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.

#### **1.1.6 Options**

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo France avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres uniquement disponibles en points de contact postaux) :

-L'Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.

-Emballage à affranchir. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions. Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## **1.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **1.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  **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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **1.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **1.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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.

## **1.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. 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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

## 1.4. CONTENU DES ENVOIS

**1.4.1** 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.

Dans le Colissimo France avec distribution contre signature, l'insertion de bijoux, titres restaurants est possible, pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois. 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.

1.4.2. 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.

1.4.3 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo France avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## 1.5. RECLAMATIONS

**1.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, 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.**

1.5.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

1.5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service client La Poste 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.

## **1.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**1.6.1 En cas de retard.** Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (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, **Pour les envois :**

- **avec recommandation souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France avec distribution contre signature au taux de recommandation identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la réclamation (hors avis de réception, emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).**
- **avec indemnisation Ad Valorem souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo**

**France avec distribution contre signature au taux de recommandation R1 (hors avis de réception, emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).**

Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**1.6.2 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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec recommandation souscrite, soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis.**
- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.**

**Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis** issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 1.2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

**1.6.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

**1.6.4 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.**

**1.6.5** 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.

## **1.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE AVEC DEPOT**

### **DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur [laposte.fr](http://laposte.fr) et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1 CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**2.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis Colissimo France (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire<sup>(4)</sup>,
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi <sup>(2)</sup> o Le

prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite <sup>(2)</sup> Le cas échéant :

- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat vendu par La Poste<sup>(4)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact postal),
- Le prix de l'option Avis de réception<sup>(2)</sup> (offre uniquement disponible en point de contact)

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

**2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition.** Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr. Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette 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. Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

**2.1.3 Distribution** du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur **contre la signature** du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance. La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant,



d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

**2.1.4** Service admis pour les envois en France métropolitaine (y compris Corse), **avec un délai de livraison de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge** sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi. Le délai de livraison de deux (2) jours ouvrables débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

**2.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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.

## **2.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.
- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr., permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

### **2.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
  - Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$  **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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,

- 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm, 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

### **2.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de Colissimo<sup>(1)</sup>. 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 Colissimo<sup>(1)</sup>.

A certaines étapes d'acheminement du colis, La Poste s'efforce d'informer par email l'expéditeur de la situation de son colis.

### **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

**2.4.1** 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.

Dans le Colissimo France avec distribution contre signature, l'insertion de bijoux, titres restaurants est possible, pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois. 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.

**2.4.2.** 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.

**2.4.3** L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo France avec distribution contre signature avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **2.5. RECLAMATIONS**

**2.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, 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.**

**2.5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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. 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.

**2.5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste 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.

## **2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**2.6.1 En cas de retard.** Pour toute première présentation du colis au-delà de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve du respect de l'heure et du jour d'expédition annoncé(s) par La Poste lors de la commande), 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 :

**Pour les envois :**

- **avec recommandation souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France avec distribution contre signature au taux de recommandation**

**identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la réclamation (hors emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).**

- **avec indemnisation Ad Valorem souscrite, un bon pour l'envoi d'un Colissimo France avec distribution contre signature au taux de recommandation R1 (hors emballage et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser).**

Le bon à valoir ne peut être utilisé qu'en point de contact postal ; il n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable six (6) mois à compter de son émission.

**2.6.2 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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec recommandation souscrite, soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis.**
- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis. Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.**

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge, de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

**2.6.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.**

**2.6.4 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.**

**2.6.5 La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge.**

**2.6.6 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.**

## 2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

- (1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (2) Au tarif en vigueur au jour de l'achat.
- (3) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (4) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## SECTION 3. COLISSIMO OUTRE MER

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outre-mer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

Lorsque l'expéditeur choisit le service de la Recommandation ou de l'indemnisation Ad Valorem pour son envoi, il se reporte aux conditions spécifiques de vente et d'utilisation du Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature.

### 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site laposte.fr

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis), au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le prix de l'emballage à affranchir au tarif en vigueur le jour de l'achat, en cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

### 1.2 Distribution du colis

Le colis est distribué en **boîte aux lettres** 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. La Poste 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.

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

Pour les colis dont le poids unitaire (emballage et contenu compris) est supérieur à 5 kg, le colis est distribué à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. 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 précisent les modalités de mise en instance.

### 1.3 Service admis :

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et : les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et des DOM vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

Dans les relations réciproques suivantes : Guyane avec Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane avec Martinique ; Réunion avec Mayotte ; Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon.

Le Colissimo Outre-mer n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon et pour les relations réciproques entre la Guadeloupe / Saint-Martin / Saint-Barthélemy et la Martinique.

**La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution** des colis pour ce service.

**1.4** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le cachet de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remis à l'expéditeur.

**1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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 montant de l'affranchissement.



## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
  - Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$
- 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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site [laposte.fr](http://laposte.fr) doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

## **2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

## **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>. La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible jusqu'à la distribution pour toutes les destinations, à l'exception des envois vers Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises pour lesquels le suivi est disponible uniquement jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(2)</sup>.

## **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 en cas de retard.

Les envois 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 le produit Colissimo Outre-mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

**5.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur. 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.

**5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**5.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## 6. RECLAMATIONS

**6.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an (ou de six (6) mois pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

**6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

**6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## 7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE

**7.1 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.**

**7.2 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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation comprend aussi les frais d'affranchissement, et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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.

**7.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

#### **7.4 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.**

7.5 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

### **8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

- (1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation). (3) Nouvel examen par le service clients de La Poste

### **SECTION 4. COLISSIMO OUTRE MER AVEC DISTRIBUTION CONTRE SIGNATURE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Outremer avec distribution contre signature. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations CourrierColis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

#### **1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire<sup>(2)</sup>, et
- Le prix conforme à ce qu'il a choisi (l'un ou l'autre) :
  - o La recommandation, en fonction du taux de recommandation choisi<sup>(2)</sup>
  - o Le prix de l'indemnisation Ad Valorem en fonction de la tranche souscrite<sup>(2)</sup>

Pour un achat dans un point de contact postal, le client devra s'acquitter le cas échéant du prix de l'emballage à affranchir<sup>(4)</sup> vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

**1.2 Distribution** du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur **contre la signature** du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance. La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi. Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

**1.3** Service admis :

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et : les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy et des DOM vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

Dans les relations réciproques suivantes : Guyane avec Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane avec Martinique ; Réunion avec Mayotte ; Réunion, Mayotte avec Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ; Guyane, Martinique, Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Réunion, Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon.

Le Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de Saint-Pierre-et-Miquelon, et pour les relations réciproques entre la Guadeloupe /Saint-Martin / Saint-Barthélemy et la Martinique.

**La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.**

**1.4** Pour cette offre, le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'Affranchissement. 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 du colis 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.

## **1.6 Options**

Le présent Affranchissement est réservé à un envoi Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature.

L'expéditeur peut en outre choisir les services optionnels suivants (offres disponibles uniquement en point de contacts postaux) :

- Avis de Réception. Pour cette option, le formulaire spécifique doit être joint à l'envoi et inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Le formulaire et la pochette plastique sont fournis par La Poste.
- Emballage à affranchir. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions. Les prix sont disponibles dans les points de contact postaux.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu - Colis comportant un débord



- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm, 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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 [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>. La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible jusqu'à la distribution pour toutes les destinations, à l'exception des envois vers Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises pour lesquels le suivi est disponible uniquement jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)<sup>(3)</sup>.

## **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.

Dans le Colissimo Outre-Mer avec distribution contre signature, l'insertion de bijoux, titres restaurants est possible, pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois.

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 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 le produit Colissimo Outre-mer avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

**5.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur. 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.

**5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**5.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **6. RÉCLAMATIONS**

**6.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes Conditions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an (ou de 6 mois pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

**6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

**6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste 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.

## **7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**7.1 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.**

**7.2 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, les modalités d'indemnisation sont les suivantes :

- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec recommandation souscrite, soit l'indemnisation forfaitaire correspondant au taux de recommandation choisi : 50€ (R1) ou 200€ (R2), en fonction du taux souscrit, soit si elle lui est plus favorable, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis.**
- **La Poste peut, sur demande, verser pour les envois avec indemnisation Ad Valorem souscrite, une indemnisation Ad Valorem d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis en fonction du montant choisi et souscrit par l'expéditeur au moment de l'achat. Elle ne peut dépasser la valeur réelle du colis.** Celle-ci doit être attestée (par une facture par exemple), dans le cas contraire, l'indemnisation du recommandé R2 s'appliquera.

Pour les autres envois, une indemnisation ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement.

Les frais d'affranchissement, le prix du ou des service(s) choisi(s) par l'expéditeur et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes sont compris dans l'indemnisation.

Dans tous les cas, l'indemnisation sera versée sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

7.3. En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour le retard, perte ou avarie.

**7.4 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.**

7.5 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.

## **8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

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

(2) Au tarif en vigueur au jour de l'achat.

(2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

(4) Nouvel examen par le service client de La Poste.

## **SECTION 5. COLISSIMO INTERNATIONAL**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo International. Elles complètent dans cet ordre les CSB, les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste sur lesquelles elles priment. Les CSV sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

Les présentes dispositions spécifiques relatives aux envois en Colissimo International prévoient deux services d'expédition :

- Le Service Colissimo International avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal
- Le Service Colissimo International avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres (offre uniquement disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr))

## **ARTICLE 1. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS AU GUICHET D'UN**

### **POINT DE CONTACT POSTAL**

#### **1.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt. <sup>(2)</sup> - Le cas échéant, le prix des options :
  - o Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem<sup>(2)</sup>,
  - o En cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement en point de contact postal), le prix de l'emballage à affranchir<sup>(2)</sup>

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

**1.1.2 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature** de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site, où retirer le colis, sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis. En cas de non

distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à sa charge et correspondent au tarif de l'affranchissement du colis payé au moment de l'envoi. Pour les envois vers les pays de l'Union Européenne, le retour du colis est gratuit. L'expéditeur a la possibilité d'indiquer lors de sa commande du Bordereau d'Affranchissement ou sur la Liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur l'Affranchissement, le colis sera retourné à son expéditeur.

**1.1.3** Service admis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse), de Monaco, d'Andorre à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays<sup>(3)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(3)</sup>. La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), au dépôt dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agences postales) et sur le site Internet La Poste<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise<sup>(1)</sup>) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt<sup>(3)</sup>.

Service également admis, sans indication de délai :

Au départ des Départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Au départ de France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, d'Andorre, et les DOM, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, à destination des secteurs postaux.

**1.1.4** Pour cette offre le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal. Lors du dépôt de l'envoi au guichet, le cachet de La Poste sera apposé sur la preuve de dépôt, attestant de la prise en charge du colis.

**1.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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 montant de l'affranchissement.

**1.1.6** Options. Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant minimum de 200€ et maximum de 1000€, peut être souscrite en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 1.7.2, une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

## **1.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**1.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

**Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

**1.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$ \*
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

\*ces dimensions peuvent varier en fonction du pays de destination, informations disponibles sur [laposte.fr](https://www.laposte.fr) et sur <https://www.laposte.fr/courriers-colis/conseilspratiques/fichespays-colis>.

### 1.2.3 Envois non admis

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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 ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination<sup>(4)</sup>.

### 1.3. SUIVI

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi](https://www.laposte.fr/suivi)<sup>(5)</sup>.

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution<sup>(3)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](https://www.laposte.fr/suivi)<sup>(5)</sup>.

### 1.4. CONTENU DES ENVOIS

**1.4.1** 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 en cas de retard.



Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

Si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, il se reporte aux Conditions Spécifiques de Vente applicables au service Valeur Déclarée de La Poste.

**1.4.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires étrangers dans les différents pays de destinations<sup>(4)</sup>. L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

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.

**1.4.3** 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 dues au délai d'acheminement.

**1.4.4** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo International et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **1.5. FORMALITES DOUANIERES**

**1.5.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

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.

**1.5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23.

L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi

- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**1.5.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **1.6. RECLAMATIONS**

**1.6.1** Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

**1.6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

**1.6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(5)</sup> du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) 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.

## **1.7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**1.7.1** En cas de retard du colis (**uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée**) ; pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane 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 International pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que celle de l'envoi initial (hors options et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard), et dans la limite du poids du colis indemnisé.** 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.

**1.7.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par les partenaires étrangers ou 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 correspondant au montant réel du seul dommage direct (perte ou avarie) dans la limite d'un montant fixé par l'UPU (44,50DTS<sup>(6)</sup> jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port** ; sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou tout autre élément non imputable à La Poste.

**L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'indemnisation Ad Valorem proposée en option, peut-être d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis, selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt. L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis (cela comprend les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix des services optionnels et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2.2 des Présentes Conditions spécifiques).** Dans le cadre de l'indemnisation Ad Valorem, service proposé en option, la valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée (par une facture par exemple ou toute autre preuve d'achat), dans le cas contraire, aucune indemnisation supérieure à l'indemnisation standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée.

**1.7.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

**1.7.4 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.**

**1.7.5 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.**

## **1.8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

## **ARTICLE 2. COLISSIMO INTERNATIONAL AVEC DEPOT DU COLIS DANS LA BOÎTE AUX LETTRES**

Pour bénéficier de ce service, l'offre doit être souscrite sur [laposte.fr](http://laposte.fr) et le colis doit impérativement être placé dans la boîte aux lettres.

### **2.1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**2.1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 1.2.2 des Présentes Conditions spécifiques), le client acquitte :

- L'affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt.
- Le cas échéant, le prix des options :
  - o Le prix de l'option Indemnisation Ad Valorem <sup>(6)</sup>,
  - o En cas de recours à un emballage à affranchir vendu par La Poste (offre uniquement disponible en point de contact postal), le prix de l'emballage à affranchir <sup>(2)</sup>

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

Aucun complément d'affranchissement n'est possible. Un affranchissement ne correspondant pas au poids peut avoir pour conséquence un refus au dépôt.

**2.1.2 Dépôt du colis dans la boîte aux lettres pour expédition.** Peut être emporté uniquement et exclusivement le(s) colis placé(s) dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr). Lorsqu'un colis est emporté, un avis de prise en charge est déposé dans cette 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. Lorsqu'un colis ne peut être emporté, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres. Si les dimensions du colis ne permettent pas un dépôt en boîte aux lettres, le colis devra être déposé au guichet d'un point de contact postal.

**2.1.3 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature** de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou

selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site, où retirer le colis, sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier. Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis.

En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, le retour du colis est gratuit.

L'expéditeur a la possibilité d'indiquer lors de sa commande du Bordereau d'affranchissement ou sur la Liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur l'Affranchissement, le colis sera retourné à son expéditeur.

**2.1.4** Service admis pour les envois au départ de France métropolitaine (y compris Corse) à destination des pays de l'Union Européenne <sup>(3)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(3)</sup>. La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agences postales) et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr..

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise<sup>(1)</sup>), un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé<sup>(3)</sup>.

En cas d'expédition annoncée le samedi, l'envoi est emporté le samedi, le délai de livraison débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

**2.1.5** La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis 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 montant de l'affranchissement.

**2.1.6** Options. Une indemnisation Ad Valorem, par tranche de 100€ et d'un montant minimum de 200€ et maximum de 1000€, peut être souscrite en option sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option. Elle permet, sous réserve du respect des conditions prévues ci-après à l'article 2.6.2 une indemnisation supérieure à l'indemnisation standard déjà intégrée à ce service.

## **2.2. CONDITIONS D'ADMISSION**

Pour être admis, le colis doit :

- porter le Bordereau d'affranchissement ou la Liasse de transport pour lequel un dépôt du colis en boîte aux lettres a été choisi et commandé sur le site laposte.fr.

- être déposé dans la boîte aux lettres, correspondant à l'adresse « Expéditeur » renseignée lors de la souscription à l'offre sur le site laposte.fr., permettant à La Poste de l'emporter. A défaut d'être placé dans la boîte aux lettres le jour et avant l'heure annoncés par La Poste, le colis peut être déposé au guichet d'un point de contact postal (hors relais poste commerçants). Le Bordereau d'affranchissement est en effet valable durant sept (7) jours calendaires, y compris le jour du paiement. En cas de dépôt au guichet d'un point de contact postal, l'expéditeur se reporte aux dispositions spécifiques relatives au Service Colissimo International avec dépôt du colis au guichet d'un point de contact postal.

### **2.2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)
- Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

:

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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt) à imprimer,

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les Liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement de transport doit être collé:

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

### **2.2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission cidessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le Bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la Liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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.

La Poste poursuit le traitement du colis récupéré dans la boîte aux lettres à condition qu'il soit conforme aux présentes dispositions spécifiques lors des opérations de contrôle sur le site postal. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le traitement d'un tel envoi non conforme. Dans ce cas, l'envoi est retourné à l'expéditeur sans que ce dernier puisse demander le remboursement de l'Affranchissement correspondant et l'option emballage à affranchir éventuellement utilisée.

## **2.3. SUIVI**

Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)(7).

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution(3). Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet [laposte.fr/suivi](http://laposte.fr/suivi)(7).

## **2.4. CONTENU DES ENVOIS**

**2.4.1** 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 en cas de retard.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

Si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, il se reporte aux Conditions Spécifiques de Vente applicables au service Valeur Déclarée de La Poste.

**2.4.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires étrangers dans les différents pays de destinations(3). L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU). 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.

**2.4.3** 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 dues au délai d'acheminement.

**2.4.4** L'expéditeur veille à ce que le service Colissimo International avec dépôt du colis dans la boîte aux lettres et ses caractéristiques, notamment au dépôt dans la boîte aux lettres avant que La Poste l'ait emporté et en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.



## 2.5. RECLAMATIONS

**2.5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes dispositions spécifiques, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

**2.5.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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. 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.

**2.5.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et a fait l'objet d'une instance recours

(8) ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) 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.

## 2.6. RESPONSABILITE DE LA POSTE

**2.6.1 En cas de retard du colis (uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée) ;** pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane 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 International pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que celle de l'envoi initial (hors options et/ou éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard), et dans la limite du poids du colis indemnisé.** 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.

**2.6.2 En cas de perte ou en cas d'avarie** du colis confirmée par les partenaires étrangers ou 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 correspondant au montant réel du seul dommage direct (perte ou avarie) dans la limite d'un montant fixé par l'UPU (44,50DTS<sup>(5)</sup> jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port ;** sauf

en cas d'absence du et/ou des colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge, de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

**L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'indemnisation Ad Valorem proposée en option peut être d'une valeur minimale de 200€ et maximale de 1000€ par colis, selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt. L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis (cela comprend les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix des services optionnels et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2.2 des Présentes dispositions spécifiques).** Dans le cadre de l'indemnisation Ad Valorem, service proposé en option, la valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée (par une facture par exemple ou toute autre preuve d'achat), dans le cas contraire, aucune indemnisation supérieure à l'indemnisation standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée.

**2.6.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

**2.6.4** 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.

**2.6.5** La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge

**2.6.6** 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.

## **2.7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

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

- (2) Au tarif en vigueur au jour de l'achat.
- (3) Renseignements disponibles sur le site Internet <sup>(1)</sup> ou auprès des points de contact postaux.
- (4) Nouvel examen par le service clients de La Poste
- (5) DTS : Droits de Tirages Spéciaux. Unité monétaire utilisée dans le cadre des échanges postaux internationaux, convertible en €. Se renseigner au guichet.
- (6) Au tarif en vigueur le jour du dépôt.
- (7) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation
- (8) Une instance recours consiste en la saisine du service clients en cas de désaccord avec la réponse de celui-ci à la réclamation.

## SECTION 6. ETIQUETTES PREPAYEES COLISSIMO

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 six (6) mois 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<sup>(1)</sup>. La liste des points de vente est disponible sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>.

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<sup>(1)</sup>.

### 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 complément d'affranchissement ou 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<sup>(1)</sup> 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.** Dans le cas d'un dépôt du colis dans la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d'expédition annoncé par La Poste lors de la demande d'envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr](http://laposte.fr).

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 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](http://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<sup>(1)</sup>.

**1.7** Option. Le Client peut se procurer l'emballage à affranchir (offre uniquement disponible 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 :  $L+l+h = 150\text{cm}$  avec  $L = 100\text{cm}$

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 :
  - o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée
  - o 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, - 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'Étiquette Prépayée Colissimo et sur l'étiquette expéditeur fournies dans le carnet.

Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison. L'Étiquette Prépayée Colissimo doit être collée :

- sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
- sur une surface plane

L'Étiquette Prépayée Colissimo ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis.

L'Étiquette 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.

## **2.4 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'Étiquette 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'Étiquette 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<sup>(2)</sup>. 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<sup>(2)</sup>.

## **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 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. RECLAMATIONS**

**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<sup>(1)</sup> 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours<sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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 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 A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

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

(2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

(3) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **SECTION 7. COLISSIMO PRÊT-À-ENVOYER FRANCE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer France avec distribution en boîte aux lettres (sans signature). Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**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 de livraison de deux (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. Dans le cas d’un dépôt du colis dans la boîte aux lettres, le délai de livraison indicatif est de deux (2) jours ouvrables après le jour de prise en charge, sous réserve que le colis soit déposé en boîte aux lettres avant 8h du matin le jour d’expédition annoncé par La Poste lors de la demande d’envoi en boîte aux lettres sur [laposte.fr](http://laposte.fr).

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 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](http://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<sup>(1)</sup>.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**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 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<sup>(2)</sup>. 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<sup>(2)</sup>.

### 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 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 aux lettres (sans signature) 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. RECLAMATIONS

**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<sup>(1)</sup> 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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 six (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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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 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 A CARACTERE PERSONNEL

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 soustraitants établis dans des pays tiers.

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

(2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

(3) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **SECTION 8. COLISSIMO PRÊT-À-ENVOYER EUROPE ET MONDE**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer (PAE) Europe et Monde. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) 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<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2** Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du site où retirer le colis sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de livraison des colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis. En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à sa charge et correspondent au tarif de l'affranchissement du colis payé au moment de l'envoi. Pour les envois vers les pays de l'Union Européenne, le retour du colis est gratuit.

L'expéditeur a la possibilité d'indiquer sur la liasse de transport qu'il ne souhaite pas que le colis lui soit retourné. A défaut de mention des conditions de retour sur la liasse de transport, le colis sera retourné à son expéditeur.

**1.3** Service admis à destination du monde entier (hors Outre-mer), sauf exception pour quelques pays, au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(2)</sup>. La date de livraison est communiquée à la demande dans les différents points de contact postaux disposant de l'outil informatique interne de La Poste et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve que le dépôt soit effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Pour les autres destinations, et une remise en boîte postale (dès lorsqu'elle est admise<sup>(1)</sup>) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé<sup>(2)</sup>. Service également admis, sans indication de délai, dans les relations réciproques entre les secteurs postaux et la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco.

**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 du colis 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.

## 2. CONDITIONS D'ADMISSION

**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 la détérioration ou de 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.

	<b>Prêt-à-Envoyer Europe</b> (Union européenne uniquement)	<b>Prêt-à-Envoyer Monde</b> (autres destinations)
Formats	Boîtes M (3 kg) & L (5kg)	Boîtes L (5kg) & XL (7kg)
Envoi possible depuis la Boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur	OUI	NON
Délai indicatif	De 3 à 5 jours	De 5 à 8 jours
Déclaration en douanes	Non	Oui
Engagement de délai	Oui, vers 39 pays*	
Indemnisation	Forfaitaire, 23kg au poids max du colis	

(\*) Le Royaume-Uni est exclu de la liste des pays avec engagement de délai depuis sa sortie de l'Union Européenne le 01/01/2021.

### **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<sup>(3)</sup>.

La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible. Le suivi des colis est disponible jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution<sup>(5)</sup>. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste<sup>(3)</sup>.

### **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 Europe et Monde.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**4.2** Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires des différents pays de destinations<sup>(2)</sup>.

L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

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'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 dues au délai d'acheminement.

**4.4** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. FORMALITES DOUANIERES**

**5.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur. 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.

**5.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- saisir en anglais les informations de déclaration en douanes, pour les destinations non francophones (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

**5.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **6. RECLAMATIONS**

**6.1** 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 de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

**6.2** Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

**6.3** Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(4)</sup> du service clients La Poste ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'Union Postale Universelle) 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.

## **7. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**7.1** En cas de retard. Pour les colis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, et uniquement vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée ; pour toute première présentation du colis au-delà de la date de livraison communiquée, La Poste peut, sur demande, verser une indemnisation, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane 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 d'un format identique et pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que l'envoi initial. 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. Pour les autres envois, La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

**7.2 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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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.

**7.3** En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

**7.4** 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.

**7.5** 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.

**7.6** La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les événements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,

- circonstances exceptionnelles.

## **8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, 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 soustraitants établis dans des pays tiers.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

- (1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (2) Renseignements disponibles sur le site Internet<sup>(1)</sup> ou auprès des points de contact postaux.
- (3) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).
- (4) Nouvel examen par le Service Client de La Poste

## **SECTION 9. PRÊT-À-ENVOYER OUTRE-MER**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo **Prêt-à-Envoyer**

Outre-mer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

#### **1.1 Gamme d'emballage préaffranchi.**

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature** du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. 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 signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution des colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de livraison.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.3 Service admis :**

Depuis les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy vers la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre.

Depuis la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre vers les départements d'Outremer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

**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<sup>(1)</sup>.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur l'emballage, 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 l'avarie ne sera versée à l'expéditeur. La résistance et la solidité de l'emballage est optimale 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<sup>(2)</sup>.

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<sup>(2)</sup>.

### **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 en cas de retard.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quel 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 le produit Colissimo Prêt-à-Envoyer Outre-mer avec distribution contre signature et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

## **5. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

5.1 L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur. 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.

5.2 Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- renseigner son numéro de téléphone ainsi que celui du destinataire
- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi
- renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23), pour les colis à destination de professionnels.

5.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## **6. RÉCLAMATIONS**

**6.1 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.**

6.2 Les réclamations peuvent être formulées à La Poste de plusieurs manières : sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, 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.

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(3)</sup> du service clients La Poste 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.

## **7. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE**

7.1 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.

7.2 **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** au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement et dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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.

7.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour perte ou avarie.

7.4 **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.**

7.5 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.

7.6 **La Poste ne serait être tenue responsable lorsque les évènements suivants constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de celle-ci surviennent, notamment :**

- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure,
- circonstances exceptionnelles.

## **8. PROTECTION DES DONNEES**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation Client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, 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.

Elles seront conservées pendant trois ans. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès aux données personnelles le concernant, d'un droit de rectification ou de suppression des données personnelles incomplètes ou inexacts.

Le Client dispose également d'un droit d'opposition au traitement de ses Données Personnelles, sous réserve de justifier d'un intérêt légitime.

Le Client peut exercer ses droits en s'adressant :

- ou bien par mail à l'adresse : [mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr](mailto:mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr)
- ou bien par courrier à l'adresse : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

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

(2) [www.laposte.fr/suivi](http://www.laposte.fr/suivi) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

(3) Nouvel examen par le service clientes de La Poste.

## **SECTION 10. COLISSIMO ECO OUTRE-MER**

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Eco Outremer. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup>, tout comme les Conditions Générales de Vente (CGV) applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste complétées par les présentes CSV qui priment.

### **1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Le terme bordereau d'affranchissement (ci-après « Bordereau d'affranchissement ») désigne l'affranchissement édité et en vente en ligne via le site [laposte.fr](http://laposte.fr)

Le terme liasse de transport (ci-après « Liasse de transport ») désigne l'affranchissement à compléter manuscritement et en vente en point de contact postal.

Le terme affranchissement (ci-après « Affranchissement ») désigne aussi bien le Bordereau d'affranchissement que la Liasse de transport.

**1.1** Pour un colis standard (nonobstant l'article 2.2 des Présentés), le client acquitte :



- L'Affranchissement du colis (un contenant unique et indivisible : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire en vigueur au jour du dépôt,
- Le cas échéant, le prix de l'emballage à affranchir vendu par La Poste au tarif en vigueur le jour de l'achat (offre uniquement disponible en point de contact postal).

Les prix sont disponibles sur le site Internet de La Poste<sup>(1)</sup> et dans les points de contact postaux.

**1.2** Distribution du colis en boîte aux lettres 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 CourrierColis de La Poste en précisent les modalités.

Le destinataire, peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra, le cas échéant, d'enrichir un éventuel dossier de réclamation. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

### **1.3 Service admis :**

Dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre ; et les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Mayotte), Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

Le Colissimo Eco Outre-Mer n'est pas admis pour les envois à l'intérieur d'un DOM, à l'intérieur de St-Pierre et Miquelon et pour les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et la Martinique ; Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Martinique et Guyane.

Il n'est pas admis vers la Nouvelle Calédonie, la Polynésie française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctique Françaises.

Il n'est pas non plus admis dans les relations réciproques suivantes : Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane avec la Réunion et Mayotte ; Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Guyane, Réunion et Mayotte avec Saint-Pierre et Miquelon.

La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.

**1.4** Le dépôt de l'envoi ne peut être fait que dans un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. 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 du colis 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 montant de l'affranchissement.

**1.6** Option. L'emballage à affranchir est disponible pour ce service. L'article 4.4 des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste en précise les conditions.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION**

### **2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

#### **Poids :**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions :**

- Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 16 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 :

- o Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale l'Affranchissement collé à plat sur la face opposée,
- o 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.
- permettre à l'Affranchissement d'adhérer complètement.

Le Bordereau d'affranchissement commandé via le site laposte.fr, disponible à partir de juillet 2021, doit être imprimé par le client. Il est impératif que le client ne modifie pas la taille du Bordereau d'affranchissement (comprenant l'étiquette et la preuve de dépôt), à imprimer.

### **Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites / adresse exacte, précise et complète expéditeur et destinataire et code à barres) de l'Affranchissement :**

Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir notamment pour les liasses de transport), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste Renseigner le numéro de téléphone du destinataire peut faciliter la livraison.

L'Affranchissement doit être collé :

- sur une seule face (non plié ou à cheval sur une arête)

- sur une surface plane

L'Affranchissement ne doit pas être masqué par l'emballage (même partiellement).

L'Affranchissement ne doit pas être utilisé comme adhésif pour fermer le colis.

## **2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

- Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$
- Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètre} \leq 200\text{cm}$
- Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- Colis comportant un débord
- Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- L'Affranchissement non collé sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

## **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment :

- Les colis dont le poids est supérieur à 30kg et/ou ceux dont  $L+l+h > 200\text{cm}$ , 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 le bordereau d'affranchissement est mal imprimé ou ceux dont la liasse de transport porte une écriture illisible,
- Les colis dont l'Affranchissement 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. CONTENU DES ENVOIS**

**3.1** 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 dues au délai d'acheminement.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, sont interdits.

**3.2** L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûreté aérienne et maritime, édictées par les compagnies aériennes et maritimes. Ces règles peuvent impliquer l'ouverture du colis. De plus, un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien, maritime ou routier et donc 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 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.

**3.3** L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Eco Outre-Mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis.

#### **4. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

**4.1** L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur. 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.

**4.2** Les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN 23. L'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi.

**4.3** L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

#### **5. RÉCLAMATIONS**

**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<sup>(1)</sup>, par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE par 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 et après avoir sollicité une nouvelle étude de sa réclamation par l'instance recours <sup>(2)</sup> du service clients La Poste 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. RESPONSABILITÉ 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 ne pouvant excéder 23€/kg au prorata du poids réel du colis issu du système d'information de La Poste sans pouvoir aller au-delà du poids annoncé lors de l'affranchissement. Cette indemnisation comprend aussi les frais d'affranchissement, et le cas échéant le prix du service optionnel et supplément tarifaire pour les colis non standard comme indiqué à l'article 2.2 des Présentes. La Poste ne verse pas d'indemnisation en cas de faute de l'expéditeur, 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 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 A CARACTERE PERSONNEL**

Les données du Client font l'objet d'un traitement informatique par Colissimo ayant pour finalité la gestion de notre relation client (y compris le traitement des réclamations).

Les destinataires de ces données sont les services clients de La Poste et le cas échéant les prestataires auxquels elle peut faire appel pour la gestion de la relation client. Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de Colissimo ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par les Services Clients, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Elles seront conservées pendant trois ans.

En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime auprès de La Direction des Services Clients de La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 Paris.

(1) [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation). (2) Nouvel examen par le service clients de La Poste

## **ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention du Service Client Internet -

La

Boutique - 99 999 La Poste Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien\* / prestation de service\* ci-dessous : (indiquer le service concerné et le nom de l'offre ou de l'équipement)

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature : Date :

(Uniquement en cas de notification du présent

formulaire sur papier) : (\*) Rayez la mention inutile

### **Conditions générales de la**

#### **Marketplace de La Poste applicable aux acheteurs**

Version du 13 Décembre 2019

### **PREAMBULE**

La Poste a décidé de proposer une plateforme permettant de mettre en relation des Commerçants avec des Clients particuliers et professionnels (ci-après « la Marketplace »).

L'objectif de la Marketplace est de permettre aux Clients particuliers et professionnels d'acheter des produits neufs ou reconditionnés proposés à des prix fermes par des partenaires Commerçants sélectionnés par La Poste.

La Poste n'est pas le vendeur des Produits commercialisés sur sa Marketplace. Les Produits sont vendus exclusivement par le Vendeur dont le nom figure sur la description des Produits. La vente des Produits s'effectuant entre le Vendeur et le Client, les Produits tiers ne seront ni repris ni échangés par La Poste.

La Marketplace est accessible gratuitement sans obligation d'achat à partir du site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

Les présentes conditions ont vocation à s'appliquer à toutes les ventes de Produits tiers proposés par des Vendeurs sur la Marketplace de La Poste.

## **ARTICLE 1. DÉFINITIONS**

Les termes commençant par une majuscule renvoient aux définitions contenues à l'article 1 « Définitions ».

**Produits reconditionnés** : désigne des produits non neufs, remis en état de fonctionnement et dont l'état peut varier. Les différents états des produits reconditionnés figurent en annexe 1.

**Marketplace La Poste** : Plateforme mettant en relation des Vendeurs et des Clients en vue de la vente de Produits tiers. Cette Marketplace est accessible depuis l'url suivante : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) 3

**Produit(s) tiers** : Bien(s) ou service(s) vendu(s) en ligne par les Vendeurs au profit des Clients sur la Marketplace La Poste.

**Service** : Service de mise en relation entre des Vendeurs et des Clients au travers de la Marketplace La Poste.

**Vendeur** : Professionnel proposant ses produits sur la Marketplace La Poste à des Clients.

## **ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE**

La Marketplace La Poste est une plateforme technique permettant de mettre en relation des Clients et Vendeurs dans le cadre de la vente de Produits tiers.

La Marketplace La Poste n'est en aucun cas partie aux contrats de vente conclus entre les Vendeurs et les Clients, son rôle se limitant à la mise à disposition d'une solution technique.

## **ARTICLE 3. FONCTIONNEMENT DE LA MARKETPLACE**

### **3.1. Disponibilité des Produits tiers**

La disponibilité des Produits tiers est assumée par le Vendeur qui s'engage à gérer directement ses stocks. Si un Produit tiers venait à être définitivement indisponible après la commande, La Poste s'engage à rembourser le Client.

**3.2. Modalité de passation des commandes et enregistrement des commandes** Le Client peut commander des Produits tiers sur la Marketplace, les produits présentés étant réputés être disponibles auprès des Vendeurs.

Les Vendeurs sont responsables de la description des caractéristiques des Produits tiers qu'ils proposent sur la Marketplace et de la qualification de l'état dans le cas de Produits reconditionnés

au regard de la matrice figurant en annexe 1. La Poste ne sera en aucun cas responsable en cas de manquement du Vendeur dans la description des Produits tiers.

Le prix indiqué par le Vendeur et fixé par ce dernier est indiqué hors frais de port. Ces derniers, fixés par le Vendeur, seront précisés avant la validation de la commande.

Par ailleurs, Le Vendeur s'engage à calculer et inclure dans son prix, ou le cas échéant, dans la mesure du possible à informer le Client des éventuels droits de douanes et frais d'import ou export, taxes ou autres impôts directs ou indirects imposés par les autorités compétentes et liés au contrat de vente. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée à ce titre.

Avant de valider sa commande, le Client est tenu de vérifier le contenu de sa commande et avoir pris connaissance des conditions générales de vente et éventuellement de la politique en matière de retours propres au Vendeur. Ces documents sont accessibles depuis la page de la boutique du Vendeur. En validant sa commande, le Client accepte les présentes conditions générales de vente ainsi que les conditions propres aux Produits tiers du Vendeur et reconnaît l'obligation de payer qu'elle induit.

La commande n'est définitivement validée que lorsque le paiement est effectué par le Client.

### **3.3. Gestion des commandes et facturation**

Le Vendeur s'engage à répondre aux commandes qui lui sont adressées au travers de la Marketplace dans un délai inférieur à 3 jours ouvrés. Le Client est informé par le Vendeur de la bonne prise en compte de sa commande.

Une facture sera remise au Client par le Vendeur pour chacun des Produits commandés. Cette facture sera adressée soit au format papier directement dans la commande soit par voie dématérialisée. Dans ce dernier cas, la facture est accessible depuis le compte du Client.

### **3.4. Paiement**

Les Clients peuvent régler leurs commandes de Produits tiers sur la Marketplace par carte bancaire.

Les moyens de paiements acceptés par la Marketplace sont les cartes de paiement Visa, MasterCard, CB.

En cas d'ajout ou de suppression de moyens de paiement, les documents contractuels seront modifiés et communiqués au Client, conformément aux dispositions prévues aux présentes.

Conformément à la réglementation en vigueur, les moyens de paiement acceptés sont également affichés sur la page de paiement de la Marketplace La Poste.

Le Paiement des commandes est encaissé par La Poste pour le compte des Vendeurs.

Une fois la commande validée et le paiement réalisé, un courriel de confirmation de commande sera adressé par La Poste au Client.

### **3.5. Expédition et livraison**

#### **3.5.1 - Expédition**

Le Vendeur s'engage suite à la commande passée par le Client :



- à confirmer la disponibilité des Produits tiers commandés et,
- à les expédier à l'adresse indiquée par le Client dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

Le Vendeur confirmera au Client la bonne prise en charge de la commande au travers de la Marketplace. En l'absence de confirmation faite par le Vendeur dans la Marketplace, La Poste pourra une fois le délai maximal d'expédition écoulé, annuler unilatéralement la commande et rembourser le Client du montant de cette dernière.

En tout état de cause, La Poste ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l'annulation d'une commande du fait du retard d'expédition du Vendeur ou d'absence de notification de l'expédition dans la Marketplace.

### **3.5.2 - Livraison**

Le Client choisit le mode de livraison parmi ceux proposés par le Vendeur. Les délais de livraison sont indiqués par le Vendeur en fonction du mode de livraison choisi.

De même le Vendeur est seul responsable du conditionnement et de l'emballage des Produits tiers pour leur livraison afin notamment de s'assurer que les Produits ne soient pas endommagés lors du transport. La Poste ne saurait être responsable des choix faits par le Vendeurs quant au mode d'expédition proposé ou à l'adéquation du conditionnement et de l'emballage.

### **3.6. Evaluation du Vendeur par les Clients**

La Marketplace pourra permettre aux Clients ayant passé commande auprès d'un Vendeur d'évaluer leur transaction ainsi que les Produits commandés en fonction de critères proposés par La Poste. Les Clients pourront être amenés à déposer éventuellement des commentaires qui pourront être publiés sur la Marketplace. La Poste n'exerce qu'un contrôle a posteriori des évaluations et les commentaires publiés. Tout utilisateur de la Marketplace pourront notifier La Poste de toutes évaluations et notamment les commentaires qui lui paraîtraient manifestement abusifs. La Poste pourra supprimer toute évaluation non fondée ou abusive suite à cette notification dès lors qu'elle paraît justifiée. En tout état de cause, elle ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait des évaluations publiées par les Clients.

## **ARTICLE 4. GARANTIE, RETOUR ET REMBOURSEMENT**

Les retours, les échanges et les remboursements des Produits tiers acquis par un Client auprès d'un Vendeur via la Marketplace seront directement assurés par le Vendeur dans le respect des garanties légales et contractuelles liées aux Produits tiers. Aucun frais ne pourra être mis à la charge du Client dans le cadre de la mise en œuvre des garanties légales ou contractuelles. Le Vendeur choisit ou non d'octroyer le remboursement et le cas échéant prend ce remboursement à sa charge conformément au contrat entre lui et le Client. Le cas échéant, La Poste procède au

remboursement et impute au Vendeur le montant correspondant en le déduisant des sommes perçues ou à percevoir par La Poste pour le compte du Vendeur.

En cas d'échec du remboursement monétique sur la carte du Client (carte périmée, opposée...), un courrier électronique sera envoyé au Client pour lui demander de communiquer son nouveau numéro de carte de paiement.

#### **4.1 Rétractation**

Le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours conformément aux dispositions de l'article L. 222-18 du code de la consommation. Le Vendeur s'engage notamment à ce titre à communiquer aux Clients une adresse de retour des Produits.

Pour exercer son droit de rétractation le Client doit en faire la demande auprès du Vendeur depuis la Marketplace.

Une fois la prise en compte de sa demande prise en compte par le Vendeur. Il doit retourner les Produits tiers dans les conditions et selon les modalités qui lui ont été communiquées par le Vendeur. Le Vendeur dispose d'un délai de 14 jours pour rembourser le Client et pourra différer le remboursement à la condition de la bonne réception des Produits tiers concernés. Une fois que le Vendeur lui aura ordonné le remboursement du Client au titre du droit de rétraction, La Poste procédera au remboursement effectif du Client par le même canal que celui utilisé lors du paiement initial.

#### **4.2 Garantie**

Les conditions dans lesquelles est prise en charge la garantie sont précisées par le Vendeur au Client au travers des conditions générales de vente du Vendeur notamment. Il appartient à ce dernier de s'y référer.

Les conditions de prise en charge au titre de la garantie sont de la seule responsabilité du Vendeur.

#### **4.3. Gestion des réclamations**

Les réclamations des Clients sont prises directement en charge par le Vendeur qui s'engage à gérer la réclamation directement à partir de la Marketplace.

Dans le cas où le Vendeur et le Client ne parviendraient pas à atteindre une solution satisfaisante, La Poste, au regard des éléments portés à sa connaissance dans le cadre du traitement de la réclamation pourra prendre contact avec le Vendeur pour apporter une réponse à la réclamation du Client et / ou conduire une médiation entre le Vendeur et le Client.

### **ARTICLE 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE LA POSTE**

Dans le cadre de la Marketplace, La Poste n'intervient que comme simple intermédiaire permettant de mettre en relation le Client et un Vendeur dans le cadre de l'achat d'un Produit tiers.

**La Poste reste ainsi étrangère à la vente du Produits tiers et ne pourra dans ce cadre voir sa responsabilité engagée.**

**En application de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), la responsabilité de La Poste se saurait être engagée du fait des contenus publiés par les Vendeurs sur la Marketplace (tels que les descriptifs et les visuels de Produits ....). La responsabilité de La Poste ne pourrait être engagée dans ce cas si elle a manqué à rendre inaccessible des contenus manifestement illicites après en avoir été notifiée dans les conditions prévues par la LCEN.**

### **Annexe 1 : Produits reconditionnés**

Le Vendeur peut proposer sur la Marketplace La Poste des produits reconditionnés.

Les produits reconditionnés ont été testés et reconditionnés. Ils sont fonctionnels, livrés a minima dans une boîte neutre avec ses accessoires nécessaires à son utilisation (tels qu'un chargeur et un câble USB compatibles, ...).

Les produits reconditionnés ont une garantie telle que définie par le Vendeur de ces produits.

Les produits reconditionnés peuvent correspondre à plusieurs états détaillés dans le tableau suivant :

	Neuf reconditionné	Comme neuf	Très bon état	Bon état	Etat correct
Remis à neuf	oui	non	non	non	non
Produit fonctionnel	100% fonctionnel				
Débloqué tout opérateur (pour les produits concernés)	oui				
Informations complémentaires	Produit livré a minima dans une boîte neutre Produit fourni avec un chargeur et un câble USB compatibles Produit testé vérifié et nettoyé				

<p>Caractéristiques esthétiques du produit</p>	<p>Produit ayant remis à neuf et pouvant avoir déjà été utilisé</p>	<p>Produit ne présentant pas de rayure (sur l'écran ou autre surface)</p>	<p>Produit présentant des traces d'usures superficielles et/ou des rayures quasiment invisibles (sur l'écran et les autres surfaces)</p>	<p>Produit présentant des traces d'usures et des rayures visibles sur l'écran et/ou les autres surfaces. Le produit a pu subir d'éventuels chocs ne gênant pas son usage.</p>	<p>Produit présentant des traces de rayures et des traces d'usure profondes sur l'écran et/ou les autres surfaces. Le produit a pu subir d'éventuels chocs ne gênant pas son usage.</p>
--	---	---	--	---	---