

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

Les présentes conditions spécifiques (CSV) précisent les particularités du Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde. Elles sont mises à disposition dans l'ensemble des points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste⁽¹⁾, 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⁽¹⁾ 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 à 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⁽²⁾, au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations⁽²⁾. 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⁽¹⁾, 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⁽¹⁾) un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé⁽²⁾. 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.

1.6 Aucune option n'est disponible pour ce service.

2. CONDITIONS D'ADMISSION ET EMBALLAGE

2.1 Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

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.

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

♦ Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir, mention des numéros de téléphone notamment), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

♦ 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 (ficelles, sangles, etc.) de la part de l'expéditeur susceptible de

blessier un agent 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⁽¹⁾.

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⁽²⁾. Les informations et modalités d'utilisation du suivi sont spécifiées sur le site Internet de La Poste⁽¹⁾.

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 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⁽²⁾. 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

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

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. RECLAMATION

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⁽¹⁾, 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.

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

6.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante 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 Monde 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~~ 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 ne pouvant excéder 23€/Kg (dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris)**, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste. Le réclamant en fera la demande au Service Clients.

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.

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)

Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service Colissimo Prêt-à-Envoyer Monde

Valables à compter du 1^{er} janvier 2018

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 (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⁽¹⁾ ou auprès des points de contacts postaux.