



Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée nationale et à Lettre recommandée internationale de La Poste

VERSION NUMERO 17 A PARTIR DU 05/05/2020

Article 1 : Définitions

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.

Article 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 vente¹ 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.

Article 3 : Caractéristiques de l'offre

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 destinations², 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.

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 destinations², 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.

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

¹ Disponible sur www.laposte.fr³ ou dans les points de contact postal

² Disponible sur www.laposte.fr³ ou dans les points de contact postal

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.

Article 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 destination².

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.

Article 5 : Conditions d'admission

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 courrier-colis 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.

5.2 Conditions de dimensions :

Type d'offre et format/conditionnement	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
Lettre recommandée nationale	Longueur = 22 Largeur = 11	Longueur+largeur+ épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60
Lettre recommandée internationale	Longueur : 14 Largeur : 9	Longueur : 60 Longueur+Largeur+ épaisseur = 90cm.
Cartes	Longueur = 14 Largeur = 9 Avec une longueur au moins égale à la largeur multipliée par 1,4	Longueur = 23,5 Largeur = 12
Enveloppes	Longueur = 14 Largeur = 9	Longueur+largeur+ épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60
Rouleaux	Longueur+2 diamètres = 17 La plus grande dimension ne pouvant être inférieure à 10	Longueur+2 diamètres = 104 avec une longueur maximale de 90

Les dimensions de la Lettre recommandée nationale valent pour les lettres recommandées préparées avec liasse, vignette en ligne ou automate.

La Lettre recommandée mobile est disponible en trois formats : une enveloppe d'un format DL (110x220mm) sans fenêtre ou avec fenêtre 20g et une enveloppe d'un format C5 (162x229mm) sans fenêtre 50g.

Le PARS :
Format déplié : A4 (210 x 297 mm)
Format fermé : A5 (210 x 149 mm)

Article 6 : Préparation et conditions de dépôt

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 informatibles pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur www.laposte.fr³ ou au 3634³).

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 <https://boutique.laposte.fr/>⁴ 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 préimprimée, 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.assistant-courrier.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 PrépaFacile 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.

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

³ Consultation gratuite hors coût de connexion

Poste ou en ligne sur le site de la Boutique La Poste <https://boutique.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 RI.
- 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 <https://boutique.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.

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 traiter sur place les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée préparé 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

requis 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 daté 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 ci-après). 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 :

- Être 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 [CCV Courrier-Colis](#)) ;
- 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 e-mail 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.fr³ 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.

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 destination².

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.

Article 7 : Tarifs

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.fr³. 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 <https://boutique.laposte.fr/>), 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.

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.

Article 8 : Conditions de distribution et délais

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...).

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.

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.

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.

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.

Article 9 : Tableau récapitulatif

	Lettre recommandée avec liasse ou imprimé	Lettre recommandée avec vignette (en ligne ou automate)	Lettre recommandée mobile	PARS
Zone de validité	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
Poids max	3kg	3kg	3 formats : 20g avec et sans fenêtre, 50g sans fenêtre	20g
Niveau de recommandation	R1/R2/R3	R1	R1	R1
Avis de réception	En option	En option	Inclus	Inclus
Dépôt	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
Format preuve dépôt	Papier	Numérique	Numérique	Papier
Format AR	Papier	Papier	Numérique	Papier

Article 10 : Service de suivi

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.fr³
- 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.

10.2 Lettre recommandée internationale

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.fr³ 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 3631⁴ pour les particuliers et le 3634⁵ pour les professionnels ou consulter le site internet www.laposte.fr³.

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.

Article 11 : Responsabilité de La Poste

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.

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 des 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.

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.

Article 12- Données 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).

Article 13 : Prescription des actions en responsabilité

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 COM⁶, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

⁴ Numéro gratuit du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00.



Article 14 : Réclamations

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.fr³, 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 3634⁵ 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, Grande-Bretagne, Grèce, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Suède, Suisse).
- dans un délai de 50 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les COM.

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut, le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire. »

Article 15 : Recours

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 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

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

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-en-ligne-saisine-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.

⁵ Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h



⁶ 0,35€ TTC + prix d'un SMS

⁷ A l'exclusion de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM