

## ARTICLE 7. REEXPEDITION ET GARDE DU COURRIER

### 7.1. PACK DEMENAGEMENT

Le Pack Déménagement réunit tous les outils nécessaires pour le déménagement du Client : 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 oeuvre 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.

## 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 Barthélemy 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 / international 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/ international 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 pré-rempli 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) Procuration

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. 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.