

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE DES PRODUITS

DE LA GAMME COURRIER SUIVI INTERNATIONAL

Conditions applicables au 1 janvier 2023

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente de la gamme courrier suivi international dérogent aux Conditions Générales de Vente des 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 un envoi avec suivi à destination de l'international à la Poste vaut acceptation, sans réserve, des présentes Conditions Spécifiques de Vente.

La Poste pourra refuser de prendre en charge un pli affranchi avec un produit de la gamme courrier suivi international si l'envoi ne respecte pas les présentes Conditions Spécifiques de Vente et les Conditions Générales de Vente des prestations courrier-colis de La Poste.

ARTICLE 1 – Définitions

« **Date de dépôt** » : date à laquelle le client dépose son courrier suivi international dans le réseau postal.

« **Marque de suivi** » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permet le suivi. La marque de suivi est composée d'un pictogramme de suivi, d'un numéro de suivi inscrit en clair et codé sous forme de code à barres ou de marque de type QR code.

« **Reçu** » : terme désignant la preuve d'achat de l'offre courrier suivi international par le client. Le reçu permet au client de conserver les éléments permettant le suivi de son pli et notamment, le numéro de son pli ainsi que la date d'achat de l'offre. Ce reçu sera délivré par la Poste sous différents formats (étiquette remise au guichet, ticket imprimé par l'automate ou encore une information électronique renseignée sur un compte client).

« **Souche** » : support restant en possession de l'expéditeur après envoi du pli affranchi avec une option de suivi et portant ce même numéro de suivi.

« **Export Suivi** » : terme désignant l'option suivi d'un envoi international pour les professionnels tel que désigné sur la Marque de suivi.

« **Lettre Internationale option Suivi** » : terme désignant le service de suivi du courrier international contenant des documents ou des petites marchandises pour les Particuliers, mais contenant uniquement des documents pour les Professionnels.

« **Paquet International option suivi** » : terme désignant le service de suivi du courrier international contenant uniquement des petites marchandises pour les Professionnels.

ARTICLE 2 – Objet et caractéristiques de l’offre

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente ont pour objet de définir les conditions d’achat, d’admission, de prise en charge, d’acheminement, de suivi et de distribution des courriers avec suivi à destination de l’international.

Marque d’affranchissement Montimbrenligne avec option suivi : les conditions d’achat et d’utilisation de la marque d’affranchissement MTEL avec option suivi sont précisées dans les Conditions Spécifiques de Vente applicables aux services de la boutique du courrier de La Poste disponibles sur le site www.laposte.fr, que le client devra accepter en ligne.

2.1 Description du service

La gamme courrier suivi international permet au client d’associer à un envoi, dont le contenu et le format sont conformes aux présentes, un service de suivi de son pli :

- Des principales étapes d’acheminement et de distribution pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet à l’adresse www.laposte.fr et dans les points de contact postaux. Cette liste est susceptible d’évoluer.
- Des principales étapes d’acheminement jusqu’au centre de traitement du courrier international en France pour les autres destinations.

Le service courrier suivi international ne comporte aucun engagement de délai vis-à-vis du client. Cette offre ne bénéficie ni de remise contre signature, ni de preuve de dépôt, ni d’assurance, ni d’options, tel que l’avis de réception.

La prestation peut se matérialiser de 2 manières :

- par l’apposition d’une Marque de suivi (ex : code à barres de suivi) en complément d’une Marque d’affranchissement au tarif en vigueur
- Une enveloppe Prêt-à-Poster Lettre Suivie Internationale, intégrant l’enveloppe, le timbre et le code à barres.

2.2 Contenu

L’offre courrier suivi international concerne tous les plis de 0 à 2Kg, contenant des documents et/ou des petites marchandises (petit paquet pour les Professionnels) avec ou sans valeur commerciale, dont le contenu est conforme aux CGV « Courrier - Colis » de La Poste.

2.3 Format et poids

Les dimensions et poids autorisés sont :

- Minimum : 9 X 14 cm
- Maximum : Longueur + largeur + épaisseur = 90 cm avec une longueur maximum de 60 cm.
- Epaisseur maximum : 3 cm
- Poids maximum : 2 Kg

Si l'envoi ne respecte pas les conditions de contenu, format/poids, affranchissement suffisant, La Poste pourra :

- Orienter le client vers un service plus adapté à son envoi
- Refuser de prendre en charge le pli ne respectant pas les présentes Conditions de vente
- Et/ou procéder au redressement ; du destinataire s'il accepte l'envoi, ou à défaut de l'expéditeur en cas de retour du pli ; afin qu'il s'acquitte de la différence entre le prix payé et le prix du service auquel il aurait dû recourir.

2.4 Champs d'application

L'offre courrier suivi international est valable uniquement au départ de la France métropolitaine et à destination du monde entier.

L'offre Export Suivi est un service optionnel proposé aux professionnels et réservé aux envois internationaux au départ de la France métropolitaine.

ARTICLE 3 – Les prix

Le tarif en vigueur des produits de la gamme courrier suivi international est celui applicable au jour du dépôt de l'envoi. Il est calculé :

- Pour l'envoi de correspondances et de marchandises, en fonction du poids
- Pour le sticker suivi (Marque de suivi) le tarif est unique et correspond au tarif du service suivi. Il vient en complément de la marque d'affranchissement au tarif en vigueur.
- Pour le Prêt-A-Poster XS (250g) et S (500g) le tarif est unique pour chaque format, les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Il est précisé que les PAP ont une validité permanente.

Les tarifs en vigueur applicables sont disponibles en se connectant sur le site internet www.laposte.fr ou en point de contact postal.

Le tarif de la Lettre Suivie Internationale n'est pas assujéti à la TVA, l'offre faisant partie du Service Universel postal.

ARTICLE 4 – Obligations du client

Quel que soit le mode d'affranchissement choisi parmi ceux indiqués à l'article 5 des présentes, l'envoi doit porter au recto une marque d'affranchissement et une Marque de suivi en suivant les procédures décrites à l'article 5.

Il appartient au client de vérifier que son envoi est conforme aux obligations de contenu, de poids et de format, comme indiquées aux articles 2.2 et 2.3 des présentes.

Le client doit renseigner de manière claire et lisible l'adresse complète du destinataire au recto et son adresse au verso du pli. Il est responsable des mentions qu'il porte sur le pli. Il appartient au client de noter la date de dépôt de son envoi dans le circuit postal, les informations relatives au suivi étant consultables 60 jours à compter de cette date de dépôt.

Pour les destinations hors Union Européenne, le client doit s'acquitter des formalités douanières. Le client peut obtenir les informations et la liste des documents nécessaires en bureau de poste ou auprès de son interlocuteur commercial ou encore sur internet <https://cn23.laposte.fr/#/>. Les envois non accompagnés des documents nécessaires seront retournés au client à ses frais.

ARTICLE 5 – Accès au service suivi

L'offre courrier suivi international est disponible sous 6 formes :

- Vignettes (automates ou guichet)
- Une Marque d'affranchissement + une Marque de suivi (MTEL)
- Un Sticker Export Suivi
- Une pochette suivie
- Un contrat (professionnel ou administration)
- Via la machine à affranchir

5.1 – Achat de vignettes sur automate

- Le client sélectionne sur l'automate le service Suivi
- Le client choisi s'il envoie des documents et/ou des marchandises
- Il sélectionne ensuite la destination et le poids de l'envoi et procède au paiement
- Si l'envoi concerne une marchandise qui est à destination hors Union Européenne, le client doit remplir les formalités douanières obligatoires (CN23)
- L'automate édite une étiquette correspondant à la Marque d'affranchissement, une étiquette correspondant à la Marque de suivi du pli et le cas échéant une CN23.
- Le client appose les 2 étiquettes sur le pli comme indiqué ci-après : la Marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son envoi) et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, verticalement. Le cas échéant la CN 23 sera apposée sur le pli (recto ou verso si il n'y a pas de place au recto).
- L'automate édite un reçu à conserver par le client, comportant notamment le numéro de suivi.

5.2– Achat de vignettes au guichet

Le client peut demander le service au guichet d'un bureau de poste ou d'un établissement courrier :

- L'agent de La Poste pèse le pli à envoyer et définit la destination
- L'agent de La Poste identifie le contenu : documents et/ou marchandises
- Si l'envoi contient de la marchandise et à destination du « hors de l'Union Européenne », l'agent de La Poste effectue avec le client les formalités douanières obligatoires (CN23)
- Le client effectue le paiement comptant
- L'agent de la poste appose sur le pli la Marque d'affranchissement, la Marque de suivi et le cas échéant la CN23

- L'agent de la poste remet au client un Reçu à conserver, comportant son numéro de suivi .Il appartient au client d'inscrire lui-même sur le reçu l'identité du destinataire ou tout autre information qu'il jugerait utile.
- **5.3 - Accès à la Lettre Internationale option Suivi ou Paquet International option suivi via le service Montimbrenligne (MTEL)**

Le client peut choisir d'accéder au service Courrier Suivi International via le service montimbrenligne de La Poste accessible pour les particuliers à l'adresse www.laposte.fr/montimbrenligne/particuliers ; pour les professionnels à l'adresse www.laposte.fr/montimbrenligne_pro ou à tout autre adresse que La Poste pourrait lui substituer.

Pour la préparation de son envoi, il est recommandé au client de se reporter à l'aide en ligne du service se trouvant sur le site susvisé. Le client est tenu d'accepter les Conditions Spécifiques de Vente applicables aux services de la boutique de La Poste.

Via le site internet, le client suit étapes :

- Création d'un compte client ou connexion au compte existant du client
- Choix du produit : Lettre Internationale option Suivi ou Paquet International option suivi
- **Si** le client a choisi « marchandise en dehors de l'Union Européenne » il doit obligatoirement remplir les formalités douanières (CN23).
- Edition d'une Marque d'affranchissement, d'une Marque de suivi et le cas échéant d'une CN23.
- La Marque d'affranchissement sera apposée en haut à droite du pli, la Marque de suivi à gauche du pavé adresse verticalement et le cas échéant la CN23 au recto du pli (si pas de place au recto elle sera mise au verso).
- Récupération des informations pour le suivi dans l'espace personnel du compte client. Par ailleurs, en parallèle le client reçoit un e-mail de confirmation de commande indiquant le numéro de suivi.

Le client imprime lui-même ses Marques d'affranchissement et de suivi et il est responsable de la validité et de la lisibilité des éléments de suivi qu'il appose sur son pli.

5.4 - Accès au service via le « Sticker Export Suivi »

Le client peut se procurer un Sticker Suivi en point de contact postal, dans les bureaux de poste, les établissements courrier ou par internet via le site www.laposte.fr :

- Via un achat internet ou automate : Le sticker suivi est à apposer en bas à gauche du pavé adresse verticalement, sur un courrier préalablement affranchi au tarif en vigueur. Il convient au client de s'assurer du bon affranchissement de son pli. Le Sticker Suivi ne peut être apposé seul, sans Marque d'affranchissement, sur un pli. Le client doit conserver la souche portant son numéro de suivi.
- Via un guichet : Le guichetier enregistre la vente du Sticker puis pèse le pli à envoyer et enregistre la vente de l'affranchissement. Il appose la Marque d'affranchissement

et le sticker sur le pli puis remet au client la Souche du Sticker Suivi . Cette dernière est conservée par le client car elle comporte le numéro de suivi de son envoi. Il appartient au client de noter seul la date et le destinataire sur la Souche (document demandé en cas de réclamation).

5.5 - Achat d'une pochette suivie

La pochette suivie est un Prêt-A-Poster qui comprend déjà l'emballage, l'affranchissement et le suivi.

Il est commercialisé sous 2 formats :

- XS : Pochette préaffranchie pour l'envoi de documents et/ou marchandises pour un poids maximum de 250g.
- S : Pochette préaffranchie pour l'envoi de documents et/ou marchandises pour un poids maximum de 500G.

Le client peut se procurer une enveloppe « prêt-à-poster Lettre Suivie Internationale » en point de contact postal, sur internet via la boutique du courrier de La Poste accessible sur www.laposte.fr et dans les établissements courrier.

Les enveloppes « prêt-à-poster Lettre Suivie Internationale » sont préaffranchies avec une Marque d'affranchissement sans valeur faciale, à validité permanente quelle que soit l'évolution des tarifs, incluant un service de suivi.

Le client choisi un prêt-à-poster adapté à son envoi. Chaque prêt-à-poster a des spécificités techniques que le client est tenu de respecter, notamment quant au format et au poids du produit choisi. Pour cette raison , les compléments tarifaires liés au poids ne sont pas possible sur ce type de produit. En cas de non-respect de ces conditions par le client, celui-ci sera seul responsable de tout dommage qui pourrait en résulter.

Le prêt-à-poster dispose d'une languette ou d'une étiquette détachable permettant au client de conserver le numéro pour suivre son envoi.

5.6 - Accès au service réservé aux professionnels et aux administrations

Les entreprises et les administrations peuvent dans le cadre de certains de leurs contrats d'affaires, bénéficier du service de courrier suivi international. Dans cette hypothèse , en plus de la marque d'affranchissement, chaque Lettre Suivie Internationale doit comporter la signalétique permettant à La Poste d'assurer le service de suivi : un numéro de suivi en clair et en codé sous forme de code à barres ou de Marque de type QR code, un pictogramme du courrier suivi. L'apposition de la signalétique est assurée par le client à l'aide d'une des solutions disponibles agréées par la Poste ; qu'elle soit fournie par La Poste, par un autre fournisseur ou développé par le client lui-même. La liste des solutions disponibles ainsi que leurs conditions d'agrément sont disponibles pour le client auprès de son interlocuteur commercial.

ARTICLE 6 – Le dépôt du courrier suivi international

Les produits de la gamme courrier suivi international sont déposés par le client soit en boîte aux lettres de rue, soit en point de contact postal.

Si le client dispose d'un contrat d'affranchissement le dépôt du Courrier Suivi international doit se faire conformément aux conditions décrites dans son contrat d'affranchissement.

ARTICLE 7 – Exécution de la prestation

7.1 - Service de suivi

L'offre courrier suivi international permet au client de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) du pli, ou pour certaines destinations jusqu'au centre de traitement du courrier international en France (jusqu'à la frontière française). La Poste met également à disposition du client les informations relatives aux principales étapes d'acheminement de l'envoi.

Le client peut effectuer le suivi de son pli en appelant le service client au 3631 (pour les particuliers) ou le 3634 (pour les professionnels) (service gratuit + prix appel) ou se connecter sur le site internet www.laposte.fr rubrique « suivre mon envoi ».

Les informations de suivi sont consultables par le client pendant 60 jours à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 96 heures après l'envoi du courrier suivi international, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur l'avancement ou la distribution de son pli, le Service Client engagera une procédure de recherche. Il faut préciser que ces recherches ne sont pas systématisées mais se font suite à un dépôt de réclamation client.

7.2 - Acheminement – distribution

Les plis Courrier Suivi International sont acheminés en service lettre verte sur le territoire France métropolitaine, auquel s'ajoute le délai de traitement jusqu'à la boîte aux lettres (destinataire) dans le pays de destination. Les Courriers Suivis International sont distribués dans la boîte aux lettres du destinataire sans remise contre signature.

Le reçu client et l'information de distribution enregistrée dans le système d'information de La Poste ne constituent pas une preuve juridique de dépôt ni de distribution.

A titre **indicatif** les délais de distribution observés pour un produit de la gamme Courrier International sont de (en jours ouvrables):

- En Union européenne : J+5
- Hors Union Européenne : J+8 / J+10

ARTICLE 8 – Responsabilité

8.1 - Responsabilité de La Poste

La responsabilité de La Poste au titre des présentes Conditions Spécifiques de Vente est régie par les règles de l'Union Postale Universelle (les textes pris en application sont ceux de la Convention signée par la France dans leur dernière version en vigueur).

En vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de responsabilité en cas de perte, avarie ou spoliation. Toutefois en cas de survenance d'un tel évènement, La Poste s'engage à indemniser contractuellement le client à hauteur de l'équivalent, selon le produit acheté par le client :

- d'une Lettre Suivie Internationale
- d'un Export Suivi

identique à celle sur laquelle porte la réclamation, sous forme de bon à valoir sur le prochain achat. Cette indemnisation est exclusive de toute autre.

La Poste s'engage à indemniser le client de la même façon en cas de manquement au service de suivi, c'est-à-dire en cas d'absence de remontée d'informations au client : soit lors de la remise du pli au destinataire (ou lors du dernier flashage avant distribution), ou lors de la prise en charge par le centre de traitement du courrier international en France, lorsque le suivi n'est pas assuré dans le pays de destination, conformément à l'article 2.1 , uniquement lorsque le pli n'a pas été retrouvé par le Service Client ayant diligenté une enquête.

Aucune indemnisation est due en cas d'absence d'information sur les flashages intermédiaires lesquels sont facultatifs.

La responsabilité de La Poste est exclue en cas de non-respect par le Client des présentes Conditions Spécifiques de Vente , du fait des déclarations en douane et/ou des contrôles effectués par les services douaniers du pays de destination ou de France. La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels qu'elle qu'en soit la cause .

8.2 - Responsabilité du client

Le client s'engage à respecter les dispositions définies aux présentes Conditions Spécifiques de Vente. Le client est responsable de l'exactitude des mentions apposées sur son pli concernant l'identité et l'adresse du destinataire. Le client s'engage à ne pas apposer de mentions illisibles ou insuffisantes sur son pli.

Le client supporte seul les conséquences et préjudices , tant directs qu'indirects, résultant d'une absence, d'une erreur ou d'une mauvaise lisibilité des mentions ou du code à barres (dans le cas où ils ont été imprimés par ses soins et portés sur les plis déposés à la Poste).

Il appartient au client de choisir le produit d'affranchissement correspondant à la valeur de son envoi. Etant précisé que l'offre Courrier Suivi International n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de valeur.

Le client assume seul la responsabilité des formalités douanières (disponible sur <https://cn23.laposte.fr/#/>) pour les envois de marchandises en dehors de l'Union Européenne .

ARTICLE 9 – Réclamations

9.1 - Dépôt des réclamations

En cas de perte, vol, spoliation ou avarie d'un pli envoyé avec l'offre Lettre Suivie Internationale, une procédure de recherche du pli sera engagée à la demande du client par le biais d'une réclamation. Les réclamations peuvent être déposées :

- Sur le site www.laposte.fr
- Au service Client par téléphone au 3631 (pour les particuliers) ou au 3634 (pour les professionnels) (service gratuit + prix appel)
- Au bureau de poste avec un chargé de clientèle

Les réclamations sont recevables pendant 6 mois à compter du lendemain du jour de dépôt. Pour valider l'enregistrement de sa réclamation le client doit obligatoirement fournir le numéro de suivi de son pli, la date de dépôt, les adresses et coordonnées du destinataire.

9.2 - Délais de traitement

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception qui fait foi de la date de réclamation. La poste s'engage à apporter une réponse dans les plus brefs délais. Les délais moyens de réponse observés sont :

- 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 et Suisse) .
- Délai de 50 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les Outres-Mers.

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

ARTICLE 10 – Recours

10.1- Instances de recours internes

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours :

- de préférence par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service gratuit + prix appel)
- par mail à l'adresse suivante : instance-recours.laposte@laposte.fr

- Par courrier à l'adresse suivante : SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE

Tout recours adressé par mail ou courrier doit mentionner la référence de dossier figurant dans la réponse à la réclamation initiale.

Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

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

La mise en œuvre de la procédure de recours interne ne suspend pas les délais de prescription prévus aux CGV courrier-colis.

10.2 – Saisine du Médiateur du Groupe La Poste

Si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de son recours auprès de cette instance, le réclamant peut saisir :

- soit par écrit, accompagné des pièces du dossier à l'adresse suivante :
Le Médiateur de la consommation du Groupe La Poste
5 rue du Colonel Pierre Avia
CP Y812
75757 PARIS CEDEX 15.
- soit en ligne sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <https://mediateur.groupelaposte.com>

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