

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER-COLIS DE LA POSTE

VERSION NUMERO 6 DU 01/01/17

### Définitions

#### Envoi postal :

Tout objet, lettre ou colis, destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement, présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé et conforme aux poids et aux dimensions mentionnés dans le tableau en annexe.

#### Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant de son dépôt et de sa distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.

#### Affranchissement :

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4.7.

### Article 1 : Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent tous les produits et services proposés par La Poste dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés sous réserve des conditions de vente spécifiques à certains produits ou services et des éventuelles conventions particulières applicables entre La Poste et le client. Elles ne s'appliquent pas aux produits et services d'entreprises tierces que La Poste pourrait commercialiser. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux envois nationaux et internationaux déposés par un client, personne physique ou morale.

Le fait pour le client de confier un envoi à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge des envois par La Poste.

### Article 2 : Informations générales

#### 2.1 Informations et tarifs

La Poste met à disposition du client les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.

Les produits et services de La Poste sont décrits dans les brochures en vigueur, mises à disposition par La Poste ou diffusées sur son site Internet et par tous moyens de communication qu'elle estimera utile.

Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services peuvent être consultés sur le site Internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr))<sup>1</sup> et dans les points de contact postaux. Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services sont remis ou envoyés par tous moyens aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux. Elles sont également envoyées par mail aux clients qui en font la demande par

téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel). A défaut de mentions contraires, les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises.

#### 2.2 Respect de la vie privée

La Poste s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances. Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret aérien.<sup>2</sup>

Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, dans les limites de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, le cas échéant via l'opérateur postal du pays concerné ou le prestataire en charge du transport, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays, cette acceptation étant indispensable pour permettre à La Poste de fournir la prestation demandée.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire de cette communication.

#### 2.3 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de ses activités, La Poste est amenée à collecter des données relatives à ses clients pouvant faire l'objet d'un traitement informatique. Les données utilisées dans ce cadre sont destinées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) de La Poste et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations, pour les besoins de cette prestation. Le client autorise La Poste à procéder à cette communication. En cas d'utilisation de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, La Poste en informe le client et prend en compte son éventuel refus. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données qui le concernent. Tout client qui souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant peut s'adresser à :

**La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne CEDEX**

### Article 3 : Engagements de La Poste

#### 3.1 Délais et moyens de distribution

Les délais de distribution des envois postaux sont indicatifs, sauf si La Poste a pris un engagement contractuel de délai. La Poste collecte, transporte,

<sup>1</sup> Toute consultation de sites Internet mentionnés dans les présentes conditions générales de vente est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

<sup>2</sup> Des informations sur les règles de sûreté applicables au fret aérien sont disponibles sur le site Internet [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estime utiles.

Le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi, 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 douane, cas de force majeure).

### **3.2 Caractéristiques de l'offre et conditions de distribution**

#### **3.2.1 Prise en charge des envois postaux**

Les envois sont pris en charge par La Poste le jour de leur dépôt si les conditions suivantes sont remplies :

- envois déposés en boîte aux lettres de rue : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite figurant sur la boîte aux lettres ;
- envois déposés dans un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.

Lorsque le dépôt a lieu après l'heure limite ou un jour non ouvrable, l'envoi est pris en charge le jour d'ouverture du point de contact postal suivant le jour du dépôt.

L'expéditeur peut demander à ce que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt en bureau de poste.

Les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois.

#### **3.2.2 Modalités de traitement des envois postaux**

La Poste traite les envois qui lui sont confiés dans la mesure où ils sont conformes aux présentes conditions générales de vente.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre le traitement.

Lorsque La Poste suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise à disposition de l'envoi. Passé ce délai ou en cas de refus de l'expéditeur de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 relatif aux envois non distribuables.

Les frais ainsi générés sont à la charge de l'expéditeur.

Lorsque La Poste n'a pas connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt, le traitement des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

#### **3.2.3 Modalités de distribution des envois non remis contre signature**

La distribution des envois non remis contre signature s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

La Poste n'assume pas le retour à l'expéditeur des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée, lorsque leur destinataire n'en a pas pris possession. En cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. Elle peut également procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison.

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

Lorsque l'envoi postal n'a pu être distribué pour des raisons autres que celles prévues à l'article 3.2.9, le préposé à la distribution laisse un avis de passage. Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

#### **3.2.4 Spécificités de la distribution des colis non remis contre signature**

Lorsque les colis n'ont pu être distribués dans les conditions prévues à l'article 3.2.3, La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire, lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue avec l'entreprise expéditrice. Le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis.

Le refus d'un colis non remis contre signature peut se faire de la manière suivante, à condition de ne pas avoir été ouvert :

- pour un colis remis en boîte aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.

#### **3.2.5 Modalités de remise des envois contre signature**

Les envois à remettre contre signature sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et remis au destinataire ou à son représentant présent à l'adresse contre signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Les parties reconnaissent une valeur juridique identique à la signature traditionnelle sur papier et à la signature numérisée. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire d'un envoi de marchandises remis contre signature peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

Il peut être demandé au destinataire ou à son représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire ou son représentant de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage.

Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8, sauf seconde présentation selon les modalités propres aux conditions du produit.

#### **3.2.6 Modalités de distribution des envois à international**

Leur distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

#### **3.2.7 Aménagements de la distribution**

La Poste peut convenir contractuellement avec les parties intéressées de modalités spécifiques de distribution des envois postaux à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire ou son représentant.

En cas de recours à des modalités spécifiques de distribution, auprès d'un prestataire externe choisi

par le destinataire, l'ouverture d'une boîte postale est nécessaire.

Des conditions dérogatoires de distribution peuvent être prévues contractuellement pour la desserte de tout type d'immeuble (immeubles collectifs, maisons particulières, locaux commerciaux...) qui justifie de conditions particulières de distribution.

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai, et se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

### **3.2.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage**

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant titulaire d'une procuration en cours de validité établie par le destinataire l'autorisant à retirer les envois postaux adressés à ce dernier, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. A défaut, le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle rempli et signé par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature.

La distribution de l'envoi peut donner lieu à perception de droits et taxes, notamment en cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi ou si ce dernier est soumis à des frais de dédouanement ou droits de douane.

Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. A l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

### **3.2.9 Les envois postaux non distribuables**

L'engagement de La Poste à distribuer les envois postaux qui lui sont confiés ne porte pas sur :

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète, par rapport aux mentions figurant à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente, inexploitable ou illisible ;
- les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible, sauf en cas d'aménagement de la distribution en raison de circonstances exceptionnelles dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés et dont l'expéditeur n'est pas identifiable.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre le destinataire pour l'une de ces raisons, les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable. Dans le cas contraire, seul le Service Client Courrier de La Poste est autorisé à ouvrir ces envois dans le but de retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier de La Poste ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, La Poste conserve l'envoi pour mise à disposition pendant un délai de 3 mois à compter

de son enregistrement en arrivée au Service Client Courrier. Le cas échéant, la remise se fera contre paiement des frais de conservation. A défaut, La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

## **Article 4 : Engagements de l'expéditeur et du destinataire**

### **4.1 Choix du produit ou service**

L'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

### **4.2 Adressage**

L'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire. Il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi.

Une adresse exploitable s'entend d'une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation, sans surcharges, ni ratures. Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maxima (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

Pour les envois nationaux, une adresse complète s'entend d'une adresse en français comportant dans cet ordre :

- la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
- pour les immeubles collectifs, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier et, le cas échéant, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le lieu-dit ;
- s'il y a lieu, les indications relatives à la modalité de distribution, au service ou à l'abonnement choisis (numéro de la boîte postale, mention Course Spéciale, Poste restante, etc.) ;
- le code postal de la localité de destination, écrit en caractères de même format sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres et le nom de la localité de destination ;
- s'il y a lieu, la mention CEDEX ;
- s'il y a lieu, le nom du pays de destination.

Pour les envois internationaux, le nom du pays doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

L'expéditeur indique son adresse au verso ou au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet (liasse, étiquette de transport...). Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra lui être retourné dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

### **4.3 La boîte aux lettres**

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres située à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique, permettant d'assurer la sécurité des envois et la rapidité de la distribution dans le respect de la réglementation en vigueur, hors les cas où le concierge ou le gardien réceptionne les envois postaux. Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue en boîte aux lettres installée à l'entrée ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution.

Conformément à l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation, les immeubles d'habitation dont le permis de construire a été déposé postérieurement au 12 juillet 1979 doivent être équipés d'une boîte aux lettres normalisée

accessible pour le préposé à la distribution (normes AFNOR NF D-404 et NF D-405).

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la boîte aux lettres, permettant de faire le lien entre les mentions portées sur l'envoi postal et celles figurant sur la boîte aux lettres, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, La Poste s'efforce d'avertir, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution et traite les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 des présentes.

#### **4.4 Conditions d'admission des envois**

Les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées.

L'expéditeur est tenu d'emballer et de conditionner convenablement son envoi dans un contenant unique et indivisible pour que celui-ci puisse notamment :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ; aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention « fragile » ;
- en aucun cas présenter un péril pour les agents de La Poste, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à La Poste ;
- être conforme aux dimensions et aux poids des envois mentionnés dans le tableau en annexe. Le poids brut d'un envoi correspond au poids de son contenu auquel il faut ajouter le poids de l'emballage de l'envoi.

La confection de l'envoi et de son conditionnement intérieur se fait sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu.

Les emballages sont à utiliser sans aucun ajout de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois (ficelle, sangle, etc.).

Pour les envois avec un emballage de la gamme à affranchir, le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kilogrammes. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique.

La résistance et la solidité de ces emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente. La Poste ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'elle a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.

L'expéditeur s'engage par ailleurs à ne pas confier à La Poste d'envois revêtus d'injures, de menaces ou de mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou portant atteinte à l'image de La Poste.

L'expéditeur est responsable du bon remplissage des documents apposés ou joints aux envois postaux.

#### **4.5 Contenu des envois**

L'expéditeur doit respecter la législation en vigueur relative au contenu des envois.

#### **4.5.1 Ensemble des envois postaux**

Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux, notamment en application des dispositions particulières de l'Union Postale Universelle<sup>3</sup> :

- les matières ou objets dangereux ou salissants :

- toute marchandise relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive : les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium<sup>4</sup> ;

- tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;

- les objets prohibés, notamment :

- les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;

- les produits stupéfiants ;

- les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;

- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;

- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;

- les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;

- tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;

- les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

#### **4.5.2 Contenus de valeur et de nature particulière ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant**

La Poste recommande de recourir à l'un de ses services adaptés, c'est-à-dire conformes à la nature et au contenu du produit envoyé et répondant aux besoins de l'expéditeur en termes de suivi, de remise contre signature et d'indemnisation, pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...);

- des envois dont la preuve de dépôt et/ou la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de pré qualification, envois de copies d'examen...).

Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en colis avec option recommandation ou en valeur déclarée, dans le respect des conditions spécifiques de vente de ces produits.

<sup>3</sup> Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU : [www.upu.int/fr.html](http://www.upu.int/fr.html)

<sup>4</sup> Sauf dispositions particulières, se renseigner en point de contact postal.

La Poste ne peut être tenue responsable de la dégradation des denrées périssables, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard dans la distribution de l'envoi.

#### **4.5.3 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'Outre-Mer<sup>5</sup>**

Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. Les lettres internationales sont limitées à deux kilogrammes ou trois kilogrammes vers certaines destinations.<sup>6</sup>

Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.5.1, sont également exclus les envois dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des Douanes<sup>7</sup>. Une liste indicative des interdictions d'importation ou de circulation applicables dans certains pays est également disponible en point de contact postal et sur le site Internet de La Poste.

#### **4.6 Formalités douanières**

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, préalablement à l'expédition de l'envoi.

Pour les envois à destination de l'Outre-Mer, des pays hors Union Européenne et des territoires et îles rattachés aux pays de l'Union européenne et les envois en provenance de l'Outre-Mer et à destination de la France métropolitaine et du reste du monde, l'expéditeur s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, françaises ou étrangères, en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- une déclaration en douane CN 22 ou CN 23, soit comme formulaire distinct soit intégré à la liasse colis CP72, selon la nature et/ou le montant de son envoi, disponible en point de contact postal ;
- une facture commerciale ou pro forma en deux exemplaires ;
- tout autre document demandé par les Douanes (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre)<sup>8</sup>.

Ces documents sont remplis en français par l'expéditeur et remis à La Poste lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou la liasse CP 72, est apposée sur l'envoi postal par l'expéditeur. La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.

L'expéditeur est le déclarant en douane. Il est responsable des informations portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, distincte ou intégrée à la liasse CP 72, doit être renseigné par l'expéditeur de manière lisible et complète.

La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM, ne sont pas concernés lorsqu'il est fait référence aux COM dans les conditions générales de vente

<sup>6</sup> Informations disponibles sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postaux

<sup>7</sup> Informations disponibles sur le site Internet des Douanes [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

<sup>8</sup> La liste des documents demandés par les Douanes est consultable sur leur site Internet [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr) et sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'office postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement et de droits de douanes et taxes locales.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement et les droits de douane et taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais, droits et taxes.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits de douanes et taxes locales restant dus. L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner un allongement des délais d'acheminement de l'envoi postal.

#### **4.7 Paiement du service**

##### **4.7.1 Affranchissement au tarif en vigueur**

Le client acquitte, au plus tard au moment du dépôt de l'envoi, l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9. Pour les emballages, le client acquitte le paiement au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Pour les produits prépayés composés d'un emballage et d'une prestation de transport, La Poste n'accepte l'envoi que sur présentation conjointe de l'emballage et de la liasse.

Les Prêts à Poster (PAP) neufs et les timbres ne sont ni repris ni échangés. Les PAP devenus inutilisables du fait d'une erreur du client dans la rédaction ou l'impression de l'adresse ou de la non fermeture de l'enveloppe, peuvent être échangés contre un avoir, valable un an pour le même produit. Cet avoir est égal à la valeur faciale d'affranchissement au moment de la reprise pour les PAP ou à la valeur d'achat du produit avec une décote de 20% pour les produits dont la valeur faciale n'est pas déterminable

##### **4.7.2 Envois insuffisamment et/ou frauduleusement affranchis**

Tout affranchissement ne traduisant pas un choix clair de la part du client pourra conduire La Poste à acheminer l'envoi dans les conditions qu'elle estime les meilleures au regard de l'affranchissement utilisé par le client.

Si l'affranchissement se révèle insuffisant, La Poste procédera à l'envoi selon le service correspondant à l'affranchissement choisi par le client.

Les envois insuffisamment ou non affranchis peuvent donner lieu à la perception auprès du destinataire et, en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, d'un montant égal à

<sup>9</sup> Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute un montant fixe de traitement.

La Poste se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et de poursuivre les auteurs d'affranchissements frauduleux.

#### **Article 5 : Responsabilité de La Poste** **Généralités**

**La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques et selon les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

**La Poste peut être tenue responsable à raison du retard lorsqu'elle a pris un engagement contractuel de délai.**

**La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives aux emballages et au contenu des envois.**

**En tout état de cause, 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 générales de vente ;
- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...
- d'une cause étrangère non imputable à La Poste.

**La Poste n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.**

#### **5.1 Régime de responsabilité des envois nationaux**

**La Poste peut être tenue responsable de la perte ou de l'avarie causée à un envoi qui lui est confié dans les conditions prévues aux articles L.7 et L.8 du code des postes et des communications électroniques.**

**Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnisations est fixé dans les limites suivantes :**

- **pour tous les envois postaux bénéficiant d'un engagement contractuel de délai, l'indemnisation en cas de retard, ne peut excéder le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;**
- **en cas de perte ou avarie, La Poste versera sur demande et sur présentation d'une preuve de la date du dépôt et du montant de l'affranchissement une indemnisation ne pouvant excéder :**
  - **deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros du kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux ;**
  - **trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux**

**bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux ;**

**- 16 euros pour les envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, à l'exception des colis postaux ;**

**- 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les colis postaux.**

**Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt.**

#### **5.2 Régime de responsabilité des envois internationaux**

**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 vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires.**

#### **5.3 Prescription des actions en responsabilité**

**Les actions en responsabilité 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 envois internationaux et à destination des COM.**

#### **Article 6 : Traitement des réclamations**

##### **6.1 Modalité de traitement des réclamations**

###### **6.1.1 Procédures de réclamation**

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut elle-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation de plusieurs manières :

- directement sur le site Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr), sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation » ;
- par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service 0,30 euros par minute + prix appel) ;
- par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE, de préférence à l'aide du formulaire de réclamation mis à disposition en point de contact postal ou à défaut sur papier libre ;
- auprès d'un point de contact postal, où les modalités de dépôt des réclamations seront explicitées et proposées.

###### **6.1.2 Recevabilité des 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 à destination des COM.**



**Toute indemnisation suppose que le réclamant apporte la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement (par exemple au moyen de la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal).**

**Des justificatifs permettant d'attester de la réalité du préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).**

### **6.1.3 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 à la réclamation :

- dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois nationaux en France métropolitaine ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois au départ et à destination des DOM et à destination de certains pays européens<sup>10</sup> ;
- dans un délai de 90 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. **Les délais de traitement précités sont alors suspendus.**

**La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.**

## **6.2 Recours**

### **6.2.1 Instances de recours internes**

Tout réclamant qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir les articles 6.1.1 et 6.1.2) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

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 à l'article 5.3.**

### **6.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste**

Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière,

nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus à l'article 5.3 à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par 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 :  
Le Médiateur du groupe La Poste  
CP F407  
9 rue du Colonel Pierre Avia  
75015 PARIS

### **Article 7 : Annulation - Invalidité**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres continueront à s'appliquer.

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause des présentes conditions générales de vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

### **Article 8 : Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, sans préjudice de l'application, pour les envois internationaux des Actes de l'Union Postale Universelle, incluant la Convention Postale Universelle – dans sa dernière version adoptée par le Congrès et à la date d'entrée en vigueur prévue par la Convention – et les textes pris en application de la Convention.

### **Article 9 : Evolution des conditions générales de vente**

En cas d'évolution des circonstances de droit et de fait, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée au début des présentes conditions générales de vente.

<sup>10</sup> Les pays concernés sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Suède et la Suisse

## ANNEXE SUR LES DIMENSIONS ET POIDS DES ENVOIS

**Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois à destination de la France métropolitaine, les DOM-COM, Andorre, Monaco**

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	3
Colis	L (22) x l (11) X h (1) pour les envois en France métropolitaine, Monaco, Andorre L (22) x l (16) X h (1) pour les relations avec les DOM et les envois vers les COM	$L + l + h \leq 200^{11}$	30
Colis sous forme de rouleaux <sup>12</sup>	Longueur $\geq 22$ diamètre $\geq 5$	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

**2. Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois internationaux<sup>13</sup>**

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	2 (ou 3 kilogrammes vers certaines destinations). Cette information est disponible en point de contact postal ou sur le site Internet de La Poste
Colis	L (22) x l (16) X h (1)	$L + l + h \leq 200$	30
Colis sous forme de rouleaux	Longueur $\geq 22$ diamètre $\geq 5$	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

<sup>11</sup> Des suppléments tarifaires peuvent être appliqués aux colis de grande dimension, se renseigner en point de contact postal

<sup>12</sup> L'envoi de colis sous forme de rouleaux est possible, un supplément tarifaire est alors appliqué

<sup>13</sup> Certains pays acceptent des normes plus restrictives. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition