



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

VERSION NUMERO 10 DU 09/11/2015

## Article 1 : 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 à la Lettre recommandée internationale sont réservés aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée nationale 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 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 vente<sup>1</sup> 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 2 : Caractéristiques de l'offre

### 2.1 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 internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kg sur certaines destinations<sup>2</sup>, respectant les conditions de dimension décrites ci-dessous à l'article 4.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les lettres recommandées ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

### 2.2 Description du service :

La Lettre recommandée comprend

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 5.3,
- 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,
- un service de suivi (à l'exception de la Lettre recommandée internationale au départ des DOM),
- une preuve de distribution conservée par la Poste.

Pour la Lettre recommandée nationale, le suivi 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.

Pour la Lettre recommandée internationale, le suivi est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations<sup>2</sup>, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.

### 2.3 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.
- Un contre-remboursement, limité à 800 € pour la Lettre recommandée nationale.

## Article 3 : 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 destination<sup>2</sup>.

Les billets de banque, pièces, métaux précieux et bijoux ne peuvent pas être insérés dans les lettres recommandées.

## Article 4 : Conditions d'admission

### 4.1 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 notamment adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

### 4.2 Conditions de dimensions :

Type d'offre	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

<sup>1</sup> Disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) ou dans les points de contact postal

<sup>2</sup> Renseignements disponibles soit auprès des points de contact postal qui disposent d'une liste indicative des pays, soit sur le site internet suivant : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)

## Article 5 : Conditions de dépôt

### 5.1 Support à utiliser par l'expéditeur

La Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale doivent avoir un support recommandé homologué par La Poste et comportant un Identifiant (numéro et code à barres de type 128 pour les envois nationaux). A défaut, l'envoi sera refusé.

Ce support est exclusivement réservé 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.

Le support guichet, plus particulièrement adapté 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.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> ou au 3634<sup>4</sup>).

L'expéditeur a la possibilité de préparer sa Lettre recommandée nationale au taux R1 avec ou sans Avis de Réception entièrement sur automate (disponible dans certains points de contact postal). Il renseigne alors l'ensemble des indications nécessaires (article 5.2) ainsi qu'une adresse e-mail, directement sur l'automate qui lui délivre une étiquette à coller sur son pli. Cette dernière fait office d'affranchissement et de support de recommandation. En bureau de Poste, le dépôt de la lettre recommandée préparée sur automate peut se faire dans les boîtes signalées à cet effet ou au guichet. L'indication d'une adresse e-mail est requise 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 5.3).

Il est également possible d'acheter en ligne depuis [www.laposte.fr/boutique](http://www.laposte.fr/boutique) et d'imprimer, par ses propres moyens, une vignette Lettre recommandée. Cette dernière fait office d'affranchissement et de support de recommandation. Ce mode d'affranchissement ne propose que le niveau de recommandation R1 et est disponible avec ou sans AR.

### 5.2 Indications à compléter par l'expéditeur

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles sur le support, 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 3) pour la Lettre recommandée nationale: les noms et prénoms de chacun des destinataires. L'adresse de l'expéditeur d'une Lettre recommandée nationale avec avis de réception doit obligatoirement se situer dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy.
- le niveau de garantie choisi ; par défaut, si celui-ci n'est pas coché, l'envoi sera automatiquement classé en niveau de garanti R1.
- l'option contre-remboursement le cas échéant (envois nationaux uniquement).

### 5.3 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 ou établissements courrier qui ne sont pas en mesure de prendre en charge les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée est autorisé et la preuve de dépôt sera retournée le lendemain à l'expéditeur.

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.

<sup>3</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

<sup>4</sup> 0,34€ TTC/min depuis un poste fixe (du lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 8h30 à 13h)

Si le dépôt se fait dans un relais poste, la preuve de dépôt est envoyée sous enveloppe à l'expéditeur par l'établissement de rattachement dont dépend le relais poste. Dans ce cas, la seule date de dépôt valable est celle saisie par l'établissement de rattachement sur la preuve de dépôt.

Si la préparation de la Lettre recommandée nationale est faite à l'automate (disponible dans certains points de contact postal pour les envois nationaux uniquement), l'expéditeur a le choix entre déposer sa Lettre recommandée dans une boîte dédiée au dépôt de Lettres recommandées préparées à l'automate ou la déposer au guichet. Lors du paiement à l'automate, un ticket rappelant le numéro de l'envoi est émis, il appartient au client de conserver ce ticket 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.

Pour les Lettres recommandées préparée sur automate ou en ligne, 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. 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 l'affranchissement de la Lettre recommandée a été acheté en ligne, deux options alternatives de dépôt sont possibles :

- En bureau de poste : au guichet ou dans les boîtes de dépôts spécifiques pour les lettres recommandées, disponibles dans certains bureaux de poste.
- Dans la 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.

Pour préparer correctement son envoi à partir d'une vignette Lettre recommandée achetée depuis la Boutique, le client doit cumulativement :

- Imprimer la vignette ;
- La découper selon les pointillés ;
- La placer bien à plat, non froissée ni pliée ni déchirée ;
- La fixer à l'aide d'un ruban adhésif tout en veillant à ne pas recouvrir les informations portées sur la vignette et les codes à barres.

L'option de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur, n'est possible qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- Etre un particulier ;
- Avoir un compte client La Poste ;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux CGV Courrier-Colis) ;
- Le nom et l'adresse de collecte correspondant 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.

Pour une demande de dépôt en boîte aux lettres faite entre 4 (quatre) heures du matin (heure France Métropolitaine) et minuit, la collecte aura lieu le jour ouvrable suivant.

Pour une demande faite entre minuit et 4 (quatre) heures, la collecte aura lieu le jour même (ou jour ouvrable suivant si la demande est faite dimanche ou jour férié).

Le client doit dans tous les cas déposer sa lettre recommandée correctement préparée 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 conservée 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.

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 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.

Non collecte pour des motifs liés à La Poste (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels) : La Poste fera alors son maximum 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 pour cause d'insuffisance d'affranchissement ou de vignette non valide, le client est alors invité à compléter son affranchissement et déposer sa LR en bureau de poste.

Si la lettre ne peut être prise en charge par La Poste (au guichet ou en boîte aux lettres) pour cause d'une mauvaise préparation de son envoi ou d'un affranchissement illisible, il peut imprimer de nouveau son affranchissement depuis son compte boutique et préparer à nouveau son envoi qu'il devra alors déposer en bureau de poste.

Lorsque le facteur collecte 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 récupéré la Lettre recommandée dans la boîte aux lettres du Client.

En cas de saisie d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte par le Client, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique par ce dernier.

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 d'expédition 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 de l'Expéditeur renseignée sur sa Lettre recommandée. 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 sa collecte et les motifs d'une absence de collecte (le cas échéant) depuis son compte Boutique.

Quel que soit le mode de préparation de la LR, 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, 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.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> 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 séparés de celles au taux R1 et celles avec avis de réception doivent l'être de celles sans avis de réception.

Après dépôt au guichet, le préposé 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 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.

La vignette Lettre recommandée est disponible pour un dépôt :

Soit en bureau de poste au départ de La France Métropolitaine, La Guyane, La Guadeloupe, La Martinique, La Réunion, Mayotte, St Barthélémy et St Martin

Soit en boîte aux lettres personnelles au départ de certaines communes. Cette option de dépôt en boîte aux lettres ne sera donc proposée lors de l'achat qu'aux clients dont le code postal sera éligible.

Et à destination uniquement de : La France Métropolitaine, La Guyane, La Guadeloupe, La Martinique, La Réunion, Mayotte, St Barthélémy et St Martin

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.

#### **5.4 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 destination<sup>2</sup>.

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 6 : Tarifs

### 6.1 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), au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Les tarifs sont disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>. 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://boutiqueducourrier.laposte.fr>), par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place.

En cas d'insuffisance d'affranchissement la Lettre recommandée pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

### 6.2 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 comprend le recueil de l'ensemble des signatures.

## Article 7 : Conditions de distribution et délais

### 7.1 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 mise en distribution 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...).

### 7.2 Distribution contre la signature du destinataire

La Lettre recommandée nationale ainsi que la Lettre recommandée internationale sont remis 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.

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, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

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. 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 distribuée est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

### 7.3 Distribution en cas de destinataires multiples (Lettre recommandée nationale)

Une Lettre recommandée nationale peut être adressée à deux ou trois 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 distribuée 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.

### 7.4 Preuve de distribution et/ou avis de réception

Lors de la remise de la Lettre recommandée nationale ou de la Lettre recommandée internationale, un ou deux feuillets sont présentés au destinataire, ou à son mandataire, qui doit :

- pour la Lettre recommandée nationale, présenter une pièce d'identité valide sur demande de l'agent de La Poste qui remet, pour la première fois, une lettre recommandée au destinataire ou à son mandataire, conformément aux lois et règlements en vigueur, pour la Lettre recommandée internationale présenter tout document utile conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer, sur support papier ou numérique (cf. art 7.5), 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 peut demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution. Chaque 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.

### **7.5 Spécificités des Supports Numériques (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 8 : Service de suivi**

#### **8.1 Lettre recommandée nationale**

Le service de suivi permet de connaître 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 3631<sup>5</sup>
  - Pour les professionnels, composer le 3634<sup>4</sup>
- Sur Internet : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>
- Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 62080<sup>6</sup>

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 3631<sup>5</sup>. Les professionnels peuvent déposer une réclamation au 3634<sup>4</sup>.

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.**

#### **8.2 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.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> 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 3631<sup>55</sup> pour les particuliers et le 3634<sup>4</sup> pour les professionnels ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>.

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 3631<sup>5</sup> pour les particuliers et au 3634<sup>4</sup> 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 9 : Responsabilité de La Poste**

#### **9.1 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.**

#### **9.2 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**

**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.**

#### **9.3 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale**

**La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à**

<sup>5</sup> Numéro non surtaxé du lundi au vendredi de 8h30 à 19 h et le samedi de 8h30 à 13h.

**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**

**Le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de la Lettre recommandée internationale. A défaut de choix exprès par l'expéditeur, le niveau de garantie R1 s'applique.**

**La Poste n'est pas tenu 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 10 : 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 COM<sup>6</sup>, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.**

#### **Article 11 : 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 COM<sup>6</sup>, 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.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>, sur l'Espace « Service**

**Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3631<sup>5</sup> pour les particuliers et le 3634<sup>4</sup> pour les entreprises, par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE ou auprès d'un point de contact postal ou d'un établissement courrier pour les professionnels.**

#### **Article 12 : Recours**

##### **12.1 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 11 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs,

---

<sup>6</sup> A l'exclusion de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM.

conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

##### **12.2 Saisine du Médiateur du Groupe La Poste**

Si la réponse 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 par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du groupe La Poste - 44 boulevard de Vaugirard -CP F407 -75757 PARIS CEDEX 15. La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.