

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service  
Colissimo Emballage Outre-mer  
Valables à compter du 1<sup>er</sup> Mars 2010**

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit Colissimo Emballage Outre-mer. Elles complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste sur lesquelles elles priment. Ces Conditions Générales de Vente sont consultables dans les points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste\*.

**1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

1.1 Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles dans tous les points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste\*.

1.2 **Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature** du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service ou demeurant avec lui ou selon tout autre mode de mise à disposition convenu entre La Poste et le destinataire. En leur absence, un avis de mise en instance indiquant les coordonnées du point de contact postal où retirer le colis sera déposé dans la boîte à lettres. A l'initiative de la Poste, une (des) nouvelle(s) présentation(s) du colis est (sont) possible(s).

Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste précisent les modalités de mise en instance.

La signature numérisée du destinataire, ainsi que sa reproduction, font preuve de livraison des colis et les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature traditionnelle sur papier.

La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

1.3 Service admis pour les envois :

- dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et les départements d'Outre-mer ci-après dénommés DOM (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion), Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et les Secteurs Postaux (sauf Secteurs Postaux 69000, 55000) ;

- au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco ; vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

- dans les relations réciproques suivantes : Guyane avec Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy ; Guyane avec Martinique ; Réunion avec Mayotte, ainsi que pour les relations réciproques entre Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et Martinique.

Le service Colissimo Emballage Outre-mer n'est pas admis pour les envois à l'intérieur des DOM, de Mayotte, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy.

La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service.

1.4 Le dépôt de l'envoi ne peut être fait qu'au guichet d'un point de contact postal. Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le timbre à date de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

1.5 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu du colis qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des envois ne respectant pas les dispositions relatives aux conditions d'admission et/ou au contenu des envois, sans que l'expéditeur puisse demander le remboursement du prix.

1.6 Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste\*.

Pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna, les Terres Australes et Antarctiques Françaises, les Secteurs Postaux et Saint Pierre et Miquelon, le suivi des colis n'est disponible que jusqu'à la sortie du Territoire (lieu d'expédition). Les conditions et modalités d'utilisation de ce service sont spécifiées au paragraphe 3 des mentions légales disponibles sur le site Internet de La Poste\*.

1.7 Une assurance optionnelle Ad Valorem à trois niveaux est disponible sur cette offre. Elle permet une indemnisation en cas de perte ou d'avarie jusqu'à 500€, 1000€ ou 1500€ par colis selon le montant choisi par l'expéditeur par apposition sur la liasse de 1 à 3 vignette(s) assurance, et moyennant le paiement du prix de l'option.

## **2. CONDITIONS D'ADMISSION ET EMBALLAGE**

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique de chaque format d'emballage comme suit : L : 5 kg, XL : 7 kg, 1 Bouteille : 2 kg, La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi (emballage compris) est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur.

La résistance et la solidité des emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal.

### **2.2 Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites et code à barres) de la liasse de transport**

♦ Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir, mention des numéros de téléphone notamment), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste

♦ La liasse doit être collée :

- sur une seule face (non pliée et à cheval sur une arête)

- sur une surface plane

♦ La liasse ne doit pas être utilisée comme adhésif pour fermer le colis

♦ La liasse ne doit pas être masquée par l'emballage (même partiellement)

**2.3** La confection du colis et de son conditionnement intérieur se font sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu, que La Poste ignore en principe, ainsi qu'au traitement par machines susceptible d'occasionner des secousses, pressions ou chocs en cours de transport et de traitement :

♦ La préparation du colis doit assurer une répartition uniforme des masses,

♦ La présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique,

♦ Le colis ne doit pas être (partiellement ou totalement) recouvert de papier,

♦ Les Emballages sont à utiliser sans aucun ajout de la part de l'expéditeur susceptible de blesser un agent de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois (ficelles, sangles, etc.).

## **3. CONTENU DES ENVOIS**

3.1 Tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.

L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter. Notamment, l'envoi de documents papier ou autres supports permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant . . .) est interdit en Colissimo Emballage Outre-mer.

En outre, l'insertion de marchandises périssables est déconseillée. En aucun cas La Poste ne pourra être tenue pour responsable ni de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard.

3.2 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo Emballage Outre-mer et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis. Le bénéficiaire de l'assurance optionnelle nécessite la capacité de produire une facture (cf. 5.2).

## **4. FORMALITÉS DOUANIÈRES**

4.1 L'expéditeur s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis du fait de son envoi. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

4.2 La déclaration en douane CN 22 doit être remplie dans les cas suivants :

- envois de particuliers dont la valeur du contenu est inférieure ou égale à 180€ TTC pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine et les DOM, Saint-Martin, Saint-Barthélemy; et pour les relations entre les DOM, Saint-Martin et Saint-Barthélemy
- envois de particuliers dont la valeur du contenu est inférieure ou égale à 350€ TTC pour les relations réciproques entre la France Métropolitaine, les DOM, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Mayotte, Saint-Pierre et Miquelon, les Secteurs Postaux ; et au départ de la France Métropolitaine, des DOM, de Saint-Martin, de Saint-Barthélemy, de Mayotte, de Saint-Pierre et Miquelon vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

La déclaration en douane CN 23 doit être remplie dans les autres cas:

- envois de particuliers au-dessus des seuils indiqués ci-dessus
- envois d'entreprises

Dans tous les cas, l'expéditeur doit :

- décrire de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ;
- joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma selon la nature de l'envoi.

Pour les envois entre la Guadeloupe et la Martinique, ces formalités douanières ne sont pas nécessaires.

4.3 L'ensemble des documents doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante fournie par La Poste, à apposer sur le colis.

## 5. RÉCLAMATION

**5.1 Les réclamations et/ou actions relatives à un colis, objet des présentes, mettant en cause La Poste, se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un an (ou de 6 mois pour les envois vers la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie Française, Wallis et Futuna et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

Les bureaux de Poste et le Service Clients ColiPoste (BP 7500 88107 ST DIE CEDEX) sont à la disposition des expéditeurs. Chaque recherche nécessite la production par l'expéditeur de la photocopie de la preuve de dépôt comportant le timbre à date de La Poste. En l'absence de ce document, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation. Dans le cadre de l'assurance optionnelle Ad Valorem, une facture attestant de la valeur du contenu doit être fournie.

Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante à l'expéditeur ou en cas de non réponse sous deux mois après une réclamation, l'expéditeur peut saisir par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du groupe La Poste – Case Postale F 407 – 44 boulevard de Vaugirard – 75757 PARIS CEDEX 15.

## 6. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE

6.1 La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis pour ce service et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

6.2 **En cas de perte** du colis confirmée par le système d'information de La Poste; ou **en cas d'avarie** du colis, et après enquête du Service clients ou par preuve apportée par l'expéditeur, ce dernier peut bénéficier d'**une indemnisation ne pouvant excéder 23€/Kg (dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris)**, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste. L'expéditeur en fera la demande au Service Clients.

**Si l'expéditeur a souscrit une assurance optionnelle, l'indemnisation pour perte ou avarie peut être d'une valeur maximale de 500€, 1000€ ou 1500€ par colis, selon le niveau choisi par l'expéditeur au moment du dépôt. L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis : marchandises et frais de port (tarif du format Colissimo Emballage**

**Outre-mer en vigueur au moment du dépôt). La valeur réelle du contenu de l'envoi doit être attestée par une facture.**

Si l'expéditeur ne peut produire de facture attestant de la valeur du contenu de l'envoi, celui-ci ne pourra bénéficier de l'indemnisation résultant de la souscription à l'assurance optionnelle, mais uniquement de l'indemnisation ne pouvant excéder 23€/Kg (dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris).

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

\* [www.laposte.fr/colissimo](http://www.laposte.fr/colissimo) (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)