

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service  
Colissimo Recommandé France  
Valables à compter du 1er Mars 2010**

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit Colissimo Recommandé France. 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. CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

1.1 Affranchissement du colis (un contenant unique : mono-colis) au poids selon la grille tarifaire disponible dans tous les points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste\*.

L'expéditeur a le choix entre cinq taux de recommandation (de R1 à R5), correspondant chacun à un montant d'indemnisation, pouvant aller de 50€ (R1) jusqu'à 800€ (R5) en cas de perte ou d'avarie du colis.

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 recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du 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 en France métropolitaine (y compris la Corse et certains codes armée de la France métropolitaine), Monaco, ainsi qu'à l'intérieur de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Réunion, de la Martinique, de Mayotte, de Saint Martin et de Saint-Barthélemy, **avec un délai de livraison de 2 jours ouvrables** après le jour de prise en charge sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt.

Service également admis sans indication de délai pour :

- les relations entre la Guadeloupe/Saint-Martin/Saint-Barthélemy et la Martinique, à l'intérieur de Saint-Pierre et Miquelon.

- les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre, ainsi que pour les envois à destination des codes armées 00480 et 00499.

Pour les relations réciproques entre la France métropolitaine et Andorre, les envois doivent être accompagnés d'une déclaration en douane (CN22 pour tout envoi non commercial dont le contenu a une valeur inférieure à 350€ TTC ou CN23 pour tout autre envoi).

1.4 Le dépôt de l'envoi ne peut être fait qu'au guichet d'un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement. 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 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\*, à l'exception des envois à l'intérieur de Saint-Pierre et Miquelon.

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 Les options de Contre-remboursement (maximum 800€) et Avis de Réception sont disponibles pour ce service, moyennant le paiement du prix de l'option choisie. Pour ces options, des formulaires spécifiques doivent être joints aux envois et insérés dans une pochette plastique transparente.

Les formulaires et la pochette plastique sont fournis par la Poste.

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

### **2.1 Cas général : envois standards sans supplément tarifaire permettant un traitement industrialisé optimal**

#### **Poids**

Le poids unitaire des colis peut aller de 0 à 30Kg (emballage et contenu compris).

#### **Dimensions**

♦ Dimensions minimales : 22 cm (L : Longueur) x 11 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

♦ Dimensions maximales :  $L+l+h=150\text{cm}$  avec  $L=100\text{cm}$

#### **Présentation des envois**

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) sont acceptés au dépôt. L'emballage et le conditionnement doivent :

♦ assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

- Forme permettant de poser le colis de manière stable sur une face et de présenter à l'horizontale la liasse de transport collée à plat sur la face opposée, et

- Préparation assurant une répartition uniforme des masses ;

♦ recouvrir, protéger et caler l'intégralité du contenu : résistance à plusieurs manipulations, aux secousses, aux pressions, aux frottements et aux chocs.

- Le colis doit être solide et approprié aux exigences du transport et de traitement industrialisé par machines,

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

Le colis doit : ♦

♦ assurer l'intégrité du contenu et être fermés : contenu ne pouvant, en totalité ou en partie, s'échapper librement ou être enlevé de son conditionnement sans l'endommager.

♦ permettre à la liasse de transport d'adhérer complètement.

#### **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 notamment), rappelées dans les CGV applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

♦ La liasse doit être collée:

- sur une seule face (non pliée ou 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)

### **2.2 Traitement dérogatoire : envois non standards avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement.**

Les colis présentant l'une et/ou l'autre des conditions suivantes ne seront pas pris en charge au titre des envois standards, mais feront l'objet d'un traitement dérogatoire soumis à supplément tarifaire :

♦ Dimensions maximales :  $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$  et/ou  $L > 100\text{cm}$

♦ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur  $\geq 22\text{cm}$  ; diamètre  $\geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 150\text{cm}$

♦ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu

♦ Colis comportant un débord

♦ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier

♦ Liasse de transport non collée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

### **2.3 Envois non admis**

La Poste ne prend pas en charge les colis ne respectant pas les conditions d'admission ci-dessus (envois standards ou non standards), notamment : les colis dont le poids est supérieur à 30Kg et/ou ceux dont L+l+h>200cm, les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés, les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel, les colis dont la liasse de transport porte une écriture illisible, et ceux dont la liasse de transport constitue l'unique moyen de fermeture de l'emballage.

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches.

### **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.

Dans le Colissimo Recommandé France, il est possible d'insérer certains objets de valeur (notamment or, argent, autres métaux précieux, valeurs fiduciaires, bijoux, bons au porteur, titres restaurants ou autres) pourvu que la valeur de ces contenus ne soit pas supérieure au montant de l'indemnisation accordée en cas de perte ou d'avarie des envois

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 Recommandé France et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

### **4. RECLAMATIONS**

**4.1 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 à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

4.2 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 ces documents, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

4.3 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.

### **5. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**5.1 En cas de retard.** Pour toute première présentation du colis ou de l'avis de mise en instance au delà de 2 jours ouvrables après le jour de prise en charge (sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt), sauf cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler et/ou tout autre fait non imputable à La Poste, l'expéditeur peut, sur demande, bénéficier d'une indemnisation.

Après enquête du Service Clients confirmant le retard à l'aide du système d'information de La Poste ou d'une preuve apportée par l'expéditeur, l'expéditeur reçoit par courrier **un bon pour l'envoi d'un Colissimo Recommandé France d'un taux de recommandation identique à celui de l'envoi faisant l'objet de la**

**réclamation, hors options et/ou supplément tarifaire pour envoi non standard, et dans la limite du poids du colis à indemniser.**

Le bon à valoir n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission.

5.2 **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 sur demande :

- **Soit de l'indemnisation forfaitaire** relative à l'un des cinq taux de Recommandation choisis : **50€ (R1), 200€ (R2), 400€ (R3), 600€ (R4) ou 800€ (R5), frais de port compris ;**

- **Soit, si elle lui est plus favorable, d'une indemnisation ne pouvant excéder 23€/Kg (frais de port compris) ;** sauf en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

5.3 **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).