

## **CONDITIONS REGISSANT LES PRESTATIONS DE LA POSTE ACCESSIBLES SUR LE SITE *colissimo.fr***

**Version du 01/03/10**

Les Conditions ci-après régissent les prestations offertes par LA POSTE, société anonyme au capital de 1 000 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés PARIS sous le numéro 356000000 dont le siège social est 44, bd de Vaugirard 75015 PARIS ci-après dénommée « LA POSTE », dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés, proposés et payables moyennant un affranchissement en ligne via le site *colissimo.fr*.\*

**La vente en ligne sur *colissimo.fr* des Services de LA POSTE est réservée aux personnes disposant de la capacité juridique.**

Les professionnels sont invités à consulter les Services commerciaux de LA POSTE sur le site accessible à l'adresse suivante :

[www.laposte.fr/offre-entreprises-colissimo](http://www.laposte.fr/offre-entreprises-colissimo) \*

\* consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation

**Il appartient à l'expéditeur de vérifier dans les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE et les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation du Service qu'il entend choisir, que le contenu peut être inséré dans un colis.**

LA POSTE invite le client à prendre intégralement connaissance :

- I) des Conditions de Vente en Ligne sur le site *colissimo.fr* du bordereau d'affranchissement
- II) des Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation des Services proposés : celles du Service COLISSIMO FRANCE (A), du Service COLISSIMO RECOMMANDE FRANCE (B), du Service COLISSIMO OUTRE-MER (C), du Service COLISSIMO RECOMMANDE OUTRE-MER (D) et du Service COLISSIMO INTERNATIONAL (E) définissant respectivement les particularités de chacune des prestations pouvant être achetée via le site *colissimo.fr*
- III) des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE qui complètent les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation.

Les relations avec LA POSTE seront régies par l'ensemble de ces Conditions (pour les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation, seules celles du Service choisi par l'expéditeur).

En choisissant d'acheter les services de LA POSTE, l'expéditeur accepte expressément et irrévocablement les termes des Conditions figurant ci-après.

En cas de divergence entre les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE et les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation du Service choisi, ces dernières prévalent.

I) CONDITIONS DE VENTE EN LIGNE DU BORDEREAU D'AFFRANCHISSEMENT SUR LE SITE *colissimo.fr*

**Article 1 : Définitions**

Expéditeur : désigne la personne physique ou morale, juridiquement capable, passant commande en ligne sur le site *colissimo.fr* des Services fournis par LA POSTE.

Service : désigne la prestation de LA POSTE, objet de la commande de l'Expéditeur, proposée à la vente en ligne conformément aux présentes Conditions de Vente en Ligne sur le site *colissimo.fr*, aux Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste et aux Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation de chaque Service.

Bordereau d'affranchissement : désigne l'étiquette d'affranchissement commandée sur le site *colissimo.fr*, imprimée par l'Expéditeur et payée via un site de paiement en ligne sécurisé pour un des Services de LA POSTE proposés sur le site *colissimo.fr*.

**Article 2 : Objet**

Les présentes « Conditions de Vente en Ligne sur le site *colissimo.fr* » visent à définir les modalités de vente en ligne entre LA POSTE et l'Expéditeur, de la commande à l'exécution du Service.

Les présentes « Conditions de vente en ligne sur le site *colissimo.fr* » complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE et les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation de chaque Service, accessibles dans les points de contact postaux et sur le site internet de LA POSTE [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).\*

**Article 3 : Capacité juridique et Majorité légale**

L'Expéditeur déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les Conditions de vente sont présentées ci-après. L'Expéditeur personne physique déclare notamment avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

**Article 4: Enregistrement de la commande**

L'Expéditeur choisit le Service adapté à la nature et aux caractéristiques du contenu de son envoi et commande son bordereau d'affranchissement.

Pour permettre à l'Expéditeur de modifier sa commande de bordereau, avant de la valider définitivement, la commande ne sera enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande.

Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil français, ci-après dénommé le « clic d'acceptation ». A compter du « clic d'acceptation » indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas énumérés ci-après.

**Article 5 : Confirmation de la commande**

La génération du bordereau d'affranchissement constitue la preuve de la commande et de son paiement en ligne par l'Expéditeur.

**Article 6 : Prix, paiement et facturation**

Les prix des Services sont indiqués en euros TTC.

Tout changement du taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix des Services.

Le bordereau d'affranchissement constitue la preuve de paiement.

Le paiement s'effectue via un site de paiement en ligne sécurisé.

La génération du bordereau d'affranchissement est accompagnée de l'émission d'une facture qui est envoyée automatiquement à l'Expéditeur. Après validation de l'adresse mail et du numéro de colis, un duplicata de facture peut être demandé via la page contact du site [www.colissimo.fr/affranchissementenligne](http://www.colissimo.fr/affranchissementenligne).

#### **Article 7 : Contenu :**

**L'attention de l'Expéditeur est attirée sur le fait que tout contenu n'est pas admis au transport par La Poste.**

**Il appartient à l'Expéditeur de vérifier dans les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La poste et dans les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation du Service qu'il entend choisir, que l'insertion du contenu est autorisée.**

#### **Article 8 : Validité du bordereau d'affranchissement**

L'Expéditeur procède sous sa responsabilité à l'impression du bordereau d'affranchissement.

Chaque bordereau d'affranchissement est numéroté, unique et ne peut être réutilisé. La photocopie ne sera pas acceptée au guichet et le colis sera refusé.

LA POSTE se réserve le droit de refuser tout colis dont le bordereau d'affranchissement serait modifié, raturé, surchargé ou illisible.

Le bordereau d'affranchissement est valable durant sept jours calendaires, y compris le jour du paiement.

Au-delà de ce délai, le bordereau d'affranchissement sera considéré comme périmé et ne permettra plus l'affranchissement.

#### **Article 9: Délai de remboursement**

**L'expéditeur n'ayant pas utilisé son bordereau dans le délai défini en l'article 8 dispose d'un délai d'un an à compter du jour du paiement pour former une demande en restitution du prix auprès de LA POSTE.**

La demande de remboursement pour rétractation se fait directement sur le site [colissimo.fr](http://www.colissimo.fr), sur le formulaire prévu à cet effet (<http://www.colissimo.fr/affranchissementenligne/displayContacts.do>)

Le remboursement interviendra au plus tard dans les 30 jours de l'enregistrement de la demande.

#### **Article 10: Responsabilité**

**LA POSTE, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.**

**LA POSTE n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais.**

**Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site de LA POSTE. LA POSTE dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.**

**Article 11: Propriété intellectuelle**

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.  
Tous les éléments LA POSTE sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de LA POSTE.

**Article 12 : Droit applicable**

Les présentes « Conditions de Vente en Ligne sur le site *colissimo.fr* » sont soumises à la loi française.

La langue des présentes Conditions de vente est la langue française.  
En cas de litige, les tribunaux français sont les seuls compétents.

II) A) CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE  
COLISSIMO FRANCE COMMERCIALISE VIA COLISSIMO.FR

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit Colissimo 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) par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site *colissimo.fr* et imprimé par le client. L'envoi comportant un affranchissement ne correspondant pas au poids réel constaté au dépôt est refusé. Aucun complément d'affranchissement n'est possible.

1.2 **Distribution du colis en boîte à lettres** à l'adresse indiquée par l'expéditeur, ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire. L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci. Aucune signature n'est recueillie.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte à lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste en précisent les modalités. 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 Monaco, **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 réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre, ainsi que pour les envois à destination des codes armées 00480 et 00499. Les envois à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane (formulaire CN23 imprimé avec le bordereau d'affranchissement).

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

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\*. 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 Aucune option n'est disponible pour ce service.

### 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=150cm avec L=100cm

#### 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 le bordereau de transport collé 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 au bordereau de transport d'adhérer complètement.

**Renseignement et lisibilité (mentions manuscrites et code à barres) du bordereau de transport**

♦ Le bordereau de transport doit être collé:

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

- sur une surface plane

♦ Le bordereau de transport ne doit pas être masqué 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

♦ Bordereau de transport non collé 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés et les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel.

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.

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

### **4. RECLAMATION**

**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 (BP7500 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 France (hors éventuel 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 **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)

II) B) CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE  
COLISSIMO RECOMMANDE FRANCE COMMERCIALISE VIA COLISSIMO.FR

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) par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site *colissimo.fr* et imprimé par le client. L'envoi comportant un affranchissement ne correspondant pas au poids réel constaté au dépôt est refusé. Aucun complément d'affranchissement n'est possible.

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 Monaco, 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 réciproques entre la France métropolitaine, Monaco et Andorre, ainsi que pour les envois à destination des codes armées 00480 et 00499. Les envois à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane (formulaire CN 23 imprimé avec le bordereau d'affranchissement).

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

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\*. 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 Aucune option n'est disponible pour ce service.

## 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=150cm avec L=100cm

### 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 le bordereau de transport collé 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 au bordereau de transport d'adhérer complètement.
- ♦ Le bordereau de transport doit être collé:
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ♦ Le bordereau de transport ne doit pas être masqué 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  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 150\text{cm}$
- ♦ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- ♦ Colis comportant un débord
- ♦ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- ♦ Bordereau de transport non collé 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés et les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel.

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 éventuel 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 choisi : **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)

II) C) CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE  
COLISSIMO OUTRE MER COMMERCIALISE VIA COLISSIMO.FR

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit Colissimo 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 Affranchissement du colis (un contenant unique : mono-colis) par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site *colissimo.fr* et imprimé par le client. L'envoi comportant un affranchissement ne correspondant pas au poids réel constaté au dépôt est refusé. Aucun complément d'affranchissement n'est possible.

1.2 **Distribution du colis en boîte à lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou selon tout autre mode de distribution convenu entre La Poste et le destinataire.** L'enregistrement de l'information de distribution par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celle-ci. Aucune signature n'est recueillie.

En cas d'impossibilité de distribution en boîte à lettres, La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Elle peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à cette adresse, y compris le gardien ou le concierge qui accepte d'en prendre livraison.

En cas d'impossibilité de distribution, le colis est mis en instance à l'endroit indiqué sur l'avis de passage. Les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste en précisent les modalités. La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu du colis.

1.3 Service admis :

- Au départ de la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco vers 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.

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

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. Lors du dépôt de l'envoi au guichet, le timbre à date du bureau de Poste sera apposé sur la preuve de dépôt, attestant de la prise en charge du colis.

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 montant de l'affranchissement.

1.6 Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste\*. Le suivi des colis n'est disponible que jusqu'à la sortie du Territoire (lieu d'expédition) 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. 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 Aucune option n'est disponible pour ce service.

## 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 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

♦ Dimensions maximales : L+l+h=150cm avec L=100cm

### 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 le bordereau de transport collé 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 au bordereau de transport d'adhérer complètement.
- ◆ Le bordereau de transport doit être collé:
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ◆ Le bordereau de transport ne doit pas être masqué 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  $\text{Longueur} \geq 22\text{cm}$  ;  $\text{diamètre} \geq 5\text{cm}$  ;  $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 150\text{cm}$
- ◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- ◆ Colis comportant un débord
- ◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- ◆ Bordereau de transport non collé 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés et les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel.

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.

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

## **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 Dans tous les cas, l'expéditeur doit joindre :

- un exemplaire de la déclaration en douane CN23, imprimée avec le bordereau d'affranchissement. Il aura au préalable décrit de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ;
- une facture commerciale ou pro forma en double exemplaire, selon la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

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. RÉCLAMATIONS

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.**

5.2 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 ce document, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 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.

## 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 sur demande **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.

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 couts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)

II) D) CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE  
COLISSIMO RECOMMANDE OUTRE MER COMMERCIALISE VIA COLISSIMO.FR

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

1.1 Affranchissement du colis (un contenant unique : mono-colis) par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site *colissimo.fr* et imprimé par le client. L'envoi comportant un affranchissement ne correspondant pas au poids réel constaté au dépôt est refusé. Aucun complément d'affranchissement n'est possible.

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 :

- Au départ de la France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco vers 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.

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

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. Lors du dépôt de l'envoi au guichet, le timbre à date du bureau de Poste sera apposé sur la preuve de dépôt, attestant de la prise en charge du colis.

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\*. Le suivi des colis n'est disponible que jusqu'à la sortie du Territoire (lieu d'expédition) 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. 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 Aucune option n'est disponible pour ce service.

## 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 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

♦ Dimensions maximales : L+l+h=150cm avec L=100cm

### 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 le bordereau de transport collé 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 au bordereau de transport d'adhérer complètement.
- ◆ Le bordereau de transport doit être collé:
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ◆ Le bordereau de transport ne doit pas être masqué 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
- ◆ Bordereau de transport non collé 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés et les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel.

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

## **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 Dans tous les cas, l'expéditeur doit joindre :

- un exemplaire de la déclaration en douane CN23 imprimée avec le bordereau d'affranchissement. Il aura au préalable décrit de manière exacte et complète le contenu de l'envoi, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon ;

- une facture commerciale ou pro forma en double exemplaire, selon la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

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.**

5.2 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 ce document, aucune recherche ne pourra être effectuée et aucune réponse ne pourra être apportée à la réclamation.

5.3 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.

## **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 sur demande :

- **Soit de l'indemnisation forfaitaire** relative à l'un des cinq taux de Recommandation choisi : **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.

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 couts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)

II) E) CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE ET D'UTILISATION DU SERVICE  
COLISSIMO INTERNATIONAL COMMERCIALISE VIA COLISSIMO.FR

Les présentes conditions spécifiques précisent les particularités du produit Colissimo International. 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<sup>(2)</sup>.

## 1. CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

1.1 Affranchissement du colis (un contenant unique : mono-colis) par apposition du bordereau d'affranchissement commandé via le site *colissimo.fr* et imprimé par le client. L'envoi comportant un affranchissement ne correspondant pas au poids réel constaté au dépôt est refusé. Aucun complément d'affranchissement n'est possible.

1.2 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature de la personne qui prend livraison de l'envoi, indiquant son acceptation ou selon tout autre mode de mise à disposition utilisé par les partenaires étrangers. En son 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 du destinataire. La mise en instance s'effectue conformément aux procédures du partenaire étranger.

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. Ni La Poste, ni le partenaire étranger n'assisteront à aucun contrôle du contenu du colis.

En cas de non distribution du colis impliquant son retour à l'expéditeur, les frais d'acheminement en retour sont à la charge de l'expéditeur et fonction du niveau de service choisi (prioritaire ou économique). L'expéditeur a la possibilité de choisir l'abandon de son colis dans le pays de destination.

1.3 Service admis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco à destination du monde entier, sauf exception pour quelques pays<sup>(1)</sup>, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(1)</sup> dans le cas où aucune option n'a été souscrite (hors option assurance ad valorem) et à l'exclusion des colis à remettre en boîtes postales. La date de livraison est consultable depuis le site d'affranchissement en ligne, avant la validation de la commande (panier), au dépôt dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agence postales communales) et sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</sup>, ce dernier faisant foi. Elle s'entend hors éventuelle rétention en douane et sous réserve du respect de l'heure limite de dépôt.

Pour les autres destinations, un délai indicatif moyen de livraison pourra être précisé au dépôt<sup>(1)</sup>.

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

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 montant de l'affranchissement.

1.6 Il est possible de suivre les principales étapes d'acheminement du colis sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</sup>.

Le suivi des colis est disponible de la prise en charge du colis jusqu'à la sortie du territoire français (lieu d'expédition) pour toutes les destinations. Pour certaines destinations, le suivi est disponible jusqu'à la distribution<sup>(1)</sup>. 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<sup>(2)</sup>.

1.7 Une assurance optionnelle Ad Valorem d'un montant maximum de 1500€ est disponible sur ce service pour l'ensemble des destinations, moyennant le paiement du prix de l'option.

## 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 16 cm (l : largeur) x 1 cm (h : hauteur)

◆ Dimensions maximales : L+l+h=150cm avec L=100cm

Les dimensions minimales et maximales peuvent varier en fonction de la destination du colis<sup>(1)</sup>.

### 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 le bordereau de transport collé 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 au bordereau de transport d'adhérer complètement.
- ◆ Le bordereau de transport doit être collé:
  - sur une seule face (non pliée ou à cheval sur une arête)
  - sur une surface plane
- ◆ Le bordereau de transport ne doit pas être masqué 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  $\geq 6\text{cm}$  ;  $34\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 150\text{cm}$
- ◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- ◆ Colis comportant un débord
- ◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- ◆ Bordereau de transport non collé 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  $L+l+h > 200\text{cm}$ , les sphères, les objets non emballés, les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés et les colis dont l'emballage n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel.

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 ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination.

## 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 un envoi en Colissimo International, 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) si l'expéditeur a choisi l'option Valeur Déclarée, et 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 et dans le respect des règles propres aux pays de destination.

3.2 Dans tous les cas, est prohibée l'insertion d'objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination et pays de transit le cas échéant. D'autres contenus sont susceptibles d'être interdits par les partenaires étrangers dans les différents pays de destinations<sup>(1)</sup>. L'expéditeur s'engage à respecter rigoureusement ces interdictions d'insertion ainsi que les règles édictées par l'Union Postale Universelle (UPU).

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste sont soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au transport aérien qui peuvent impliquer l'ouverture du colis. Les contrôles se

feront en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné l'objet d'une procédure détaillée sur un document annexe.

3.3 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 dues au délai d'acheminement.

3.4 L'expéditeur veille à ce que le produit Colissimo International et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

#### **4. FORMALITES DOUANIERES**

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 saura en aucun cas être recherchée en cas de non-respect desdites règles par l'expéditeur.

4.2 La déclaration en douane CN23 imprimée avec le bordereau d'affranchissement doit être jointe pour tous les envois hormis ceux à destination d'un pays de l'Union Européenne au départ de France Métropolitaine. Le contenu de l'envoi et sa valeur, même s'il s'agit d'un cadeau ou d'un échantillon, doivent être décrits de manière exacte et complète. En fonction de la valeur du contenu et de la destination de l'envoi, des formulaires spécifiques peuvent être nécessaires<sup>(1)</sup>.

Dans tous les cas, l'expéditeur doit également joindre, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma en fonction de la nature de l'envoi. Les deux exemplaires de la facture pro forma sont imprimés avec le bordereau d'affranchissement.

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. RECLAMATION**

**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 de 6 mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

5.2 Les bureaux de Poste et le Service Clients ColiPoste (BP 7500 88107 ST DIÉ 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.

5.3 Si la réponse de La Poste ne paraît pas satisfaisante à l'expéditeur ou en cas de non réponse sous quatre mois (nécessaires compte tenu des délais de recherche imposés par l'UPU) 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. RESPONSABILITE DE LA POSTE**

**6.1 En cas de retard du colis (uniquement pour les envois vers les destinations pour lesquelles une date de livraison est annoncée) ;** pour toute première présentation du colis ou de l'avis de mise en instance au-delà de la date de livraison communiquée, sauf en cas de force majeure, jours d'interdiction de circuler, rétention en douane 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 International pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que celle de l'envoi initial (hors options et éventuel supplément tarifaire pour envoi non standard), et dans la limite du poids du colis indemnisé.** Le bon à valoir n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission.

**6.2 En cas de perte** du colis confirmée par les partenaires étrangers ou par le système d'information de La Poste, ou **en cas d'avarie** du colis et après enquête du Service Clients, l'expéditeur, sur sa demande, peut bénéficier **d'une indemnisation correspondant au montant réel du seul dommage direct (perte ou avarie) dans la limite d'un montant fixé par l'UPU (44,50DTS<sup>(3)</sup> jusqu'à 1kg + 4,50DTS par kilo supplémentaire), auquel s'ajoutent les frais de port.**

**L'indemnisation pour perte ou avarie en cas de souscription à l'assurance optionnelle Ad Valorem, peut être d'une valeur maximale de 1500€ par colis, selon le montant**

**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 compris.** Dans le cadre de l'assurance optionnelle Ad Valorem, 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, aucune indemnisation supérieure à l'assurance standard définie par l'UPU et fonction du poids brut de l'envoi, ne pourra lui être versée.

6.3 En cas de non-respect des dispositions relatives au contenu de l'envoi, la responsabilité de La Poste ne peut être engagée pour retard, perte ou avarie.

6.4 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.

<sup>(1)</sup> Renseignements disponibles sur le site Internet<sup>(2)</sup> ou auprès des points de contact postaux.

<sup>(2)</sup> [www.laposte.fr/colissimo](http://www.laposte.fr/colissimo) (consultation gratuite hors couts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation)

<sup>(3)</sup> DTS : Droits de Tirages Spéciaux. Unité monétaire utilisée dans le cadre des échanges postaux internationaux, convertible en €. Se renseigner au guichet.

III) CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER – COLIS DE LA POSTE
--

### Définitions

#### **Envoi postal** (*ci-après dénommé envoi ou envoi postal*) :

Tout objet ne dépassant pas trente kilogrammes destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé. Sont notamment considérés comme des envois postaux les envois de correspondance, les livres, les catalogues, les journaux, les périodiques et les colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

#### **Colis postal :**

Envoi d'un contenant unique contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale conforme aux dimensions mentionnées dans le tableau ci-après et dont le poids unitaire brut (contenu, conditionnement et emballage) ne peut dépasser 30kg.

#### **Envoi de correspondance :**

Envoi postal ne dépassant pas trois 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.

Sauf mention particulière, les offres courrier figurant sur les affiches tarifaires sont des envois de correspondance.

#### **Envoi ordinaire :**

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution et ne comportant pas de valeurs déclarées.

#### **Affranchissement :**

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4. 4.

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

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les prestations proposées 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 certaines prestations, notamment à l'international et des éventuelles dispositions particulières applicables entre La Poste et le client, et à l'exclusion des 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.

Elles sont consultables dans les points de contact postaux et sont accessibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>1</sup>). Une version écrite des conditions générales de vente est remise ou envoyée par courrier aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux.

- Le fait pour le client de confier un envoi à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. La version disponible sur Internet fait foi en cas de contradiction entre les différentes versions disponibles.

### Article 2 : Dispositions générales

#### 2.1 Information et tarifs

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

Les tarifs des produits et services peuvent être consultés sur le site internet de La Poste et dans les points de contact postaux. Une liste des tarifs est remise ou envoyée par courrier aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux. 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.

La Poste dispose de moyens informatiques destinés à gérer le traitement et la distribution des envois adressés.

<sup>1</sup>Toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion en fonction de l'opérateur choisi

Les informations enregistrées dans ce cadre sont exclusivement réservées 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. Le client autorise La Poste à procéder à cette communication. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations 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

Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au fret aérien. Les envois peuvent à ce titre être ouverts dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur en la matière.

### **Article 3 : Engagements de La Poste**

#### **3.1 Délais et moyens d'acheminement**

Les délais d'acheminement des services offerts par La Poste sont indicatifs. La Poste collecte, transporte, trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estimera utiles.

#### **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 : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite de prise en charge des envois figurant sur la boîte aux lettres ;
- Envois déposés aux guichets d'un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite de prise en charge des envois mentionnée dans le point de contact postal.

##### **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 dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales de vente.

La Poste se réserve la possibilité de refuser ou de suspendre le traitement d'un envoi non conforme.

Si La Poste refuse ou suspend le traitement d'un envoi, et si l'expéditeur est identifiable, elle peut soit lui renvoyer son envoi, soit l'avertir 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 du client de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. Les frais ainsi engendrés sont à la charge de l'expéditeur. Si l'expéditeur n'est pas identifiable, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.4 relatifs aux envois non distribuables.

Le traitement par La Poste des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

##### **3.2.3 Distribution des envois postaux**

Les envois sont considérés comme distribués lorsque La Poste les a :

- placés dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ;
- placés dans la boîte postale mentionnée par l'expéditeur ;
- remis au destinataire, ou à son mandataire ;
- distribués à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire, son mandataire ou toute personne autorisée.

Le client reconnaît l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution comme un élément de preuve de la prise en charge et, le cas échéant, de la distribution des envois.

##### **3.2.4 Conditions de distribution des envois non remis contre signature**

###### ***Le lieu de la distribution***

Sauf convention contraire, la distribution des envois non remis contre signature s'effectue à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique. Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue dans le hall d'entrée, ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution.

Pour les envois internationaux, la distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

###### ***La boîte aux lettres***

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres accessible, permettant d'assurer la sécurité des envois dans le respect de la réglementation en vigueur, hors les cas où le concierge ou le gardien est habilité à réceptionner les envois postaux.

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 obligatoirement être équipés d'une boîte aux lettres normalisée accessible pour le préposé à la distribution (normes AFNOR NF D-404 et NF D-405). A défaut d'un tel équipement les envois sont à retirer en points de contact postaux dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

L'absence de boîte aux lettres, ou d'indications nominatives sur la boîte aux lettres, son inaccessibilité, son incompatibilité avec les dimensions des envois à distribuer, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Les envois sont alors à retirer en point de contact postal conformément aux dispositions de l'article 3.2.6.

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

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

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque la boîte aux lettres du destinataire n'est accessible qu'à la suite de 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. Un tel aménagement peut entraîner, après information préalable du destinataire, le retrait en point de contact postal des envois conformément aux dispositions de l'article 3.2.6.

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 des conditions particulières de distribution.

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

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

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ;
- les envois dont le destinataire est introuvable ou inaccessible ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés en point de contact postal 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 du client pendant un délai maximum de 6 mois. Les frais de conservation sont à la charge du client. Passé ce délai, La Poste dispose librement de l'envoi.

### **3.2.5 Remise des envois contre signature**

#### **A domicile**

Les envois à remettre contre signature sont remis à l'adresse du destinataire contre sa signature ou celle de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature numérisée apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle de la signature traditionnelle sur papier.

Il peut être demandé au destinataire ou à son mandataire de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle. A défaut, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage. Les envois sont à retirer en point de contact postal dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

#### **Au guichet d'un point de contact postal**

Le retrait d'envois au guichet suppose que le destinataire, ou son mandataire muni d'une procuration régulière, justifie de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

### **3.2.6 Modalités de conservation des objets en point de contact postal**

En cas d'absence du destinataire ou de son mandataire muni d'une procuration régulière, les envois destinés à être remis contre signature sont déposés dans le point de contact postal indiqué sur l'avis de passage.

Il en est de même pour les envois non remis contre signature qui ne peuvent être distribués.

Les envois sont conservés dans les points de contact postaux 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 au paragraphe « les envois non distribuables » au 3.2.4.

## **Article 4 : Engagements du client**

### **4.1 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. Pour les envois internationaux, le nom du pays doit impérativement être rédigé en caractères latins en bas à droite.

Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maximum (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

Une adresse complète s'entend d'une adresse 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 grands ensembles, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier, le cas échéant le numéro de l'appartement ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le numéro de boîte postale du destinataire, le lieu-dit ou le service (par ex. poste restante) ;
- le code postal de la localité de destination groupé et écrit avec des 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, le nom du pays de destination.

La Poste recommande d'indiquer l'adresse de l'expéditeur 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 être retourné à l'expéditeur dans les conditions prévues à l'article 3.2.4.

### **4.2 Emballage et présentation des envois**

La Poste informe l'expéditeur que les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées.

L'expéditeur est tenu d'emballer convenablement son envoi 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 des envois à destination de la France métropolitaine, de l'Outre-mer et de l'International indiquées ci-après dans le tableau des dimensions minimales et maximales des envois.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect de cette disposition. La Poste se réserve le droit de refuser les envois ne respectant pas les dispositions mentionnées ci-dessus.

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.

### **4.3 Contenu des envois**

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

#### **4.3.1 Ensemble des envois postaux**

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer les objets suivants dans les envois confiés à La Poste :

- les matières ou objets dangereux ou salissants,
- toute marchandise relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les poudres, les matières inflammables, toxiques, infectieuses ou corrosives, ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la

sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les véhicules ou les tiers.

- les marchandises non déclarées et soumises à des droits de douane, de régie, ainsi que des marchandises prohibées ;
- les marchandises contrefaites ;
- les drogues et stupéfiants et produits assimilés ;
- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- des animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- des fonds et valeurs au porteur, pièces de monnaie, bijoux et matières précieuses.

La Poste recommande à ses clients de recourir à l'un de ses services spécialisés pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, à l'exception des fonds et pièces de monnaies en circulation ;
- des documents papier ou supports autres que des chèques bancaires ou postaux permettant d'effectuer un paiement (chèques vacances, cartes et chèques cadeaux, titres restaurant...) ;
- des envois dont la preuve de livraison est un élément déterminant ;
- des réponses aux appels d'offres et envois de copies d'examen.

#### **4.3.2 Envois à l'international et à destination de l'Outre mer**

Pour les envois à l'International et vers les Collectivités d'outre-mer (COM)<sup>2</sup>, seule la classification issue des Actes de l'Union Postale Universelle est applicable. Les envois de correspondance internationaux sont dans certains cas limités à deux kilogrammes.

Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.3.1, 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 autorités compétentes. L'expéditeur peut en outre se renseigner soit auprès des points de contacts postaux, qui disposent d'une liste indicative de ces pays et du Guide Courrier Colis International et Outre-mer, soit sur le site internet de La Poste.

Pour les envois internationaux ou à destination de l'Outre-mer, l'expéditeur s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités notamment douanières imposées par l'Etat français ou étranger, en se conformant à la réglementation applicable. L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Il sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste n'est pas responsable des déclarations en douane, sous quelque forme que ce soit, ni des décisions prises par les services de douanes à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle.

#### **4.4 Paiement du service**

Le prix à régler par le client est fonction des caractéristiques des envois et des services qu'il choisit.

##### **4.4.1 Affranchissement au tarif en vigueur**

Le client acquitte l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'envoi.

##### **4.4.2 Insuffisance ou absence d'affranchissement des envois de correspondance**

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

Les envois de correspondance 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'une taxe égale à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute une taxe 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.

---

<sup>2</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

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

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

#### ***Généralités***

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

La Poste ne peut être tenue responsable à raison du retard que si elle a pris un engagement contractuel. Elle 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.

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, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes conditions générales de vente ;
- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...

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.

#### ***Montant des indemnisations***

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnisations est fixé comme suit :

- pour tous les envois postaux, l'indemnité en cas de retard, ne peut dépasser le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois postaux bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser 16 euros ;
- pour les colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder 23 euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées. Le poids brut d'un colis s'entend du poids des marchandises qu'il contient auquel il faut ajouter le poids de l'emballage.

### **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 règles de l'Union Postale Universelle (Convention Postale Universelle dans sa version adoptée par le Congrès de Bucarest applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006 – et les textes pris en application de la Convention dans leur dernière version en vigueur).

En vertu des dispositions de la Convention Postale Universelle, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, d'avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires et imprimés.

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

Les actions en responsabilité engagées à raison des avaries, pertes ou retards survenus 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 envois internationaux et à destination des COM<sup>3</sup>.**

## **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. Le client peut lui-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation de plusieurs manières :

- directement par écrit auprès d'un point de contact postal ;
- sur le site internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) à partir de la rubrique « Nous écrire » (les réclamations concernant les colis postaux ne peuvent pas être effectuées sur le site internet de La Poste).

#### **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 le France métropolitaine et les DOM, et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et à destination des COM<sup>3</sup>.**

**La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs, notamment la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal.**

**En cas de réclamation, et sans préjudice du droit à la médiation ou du recours aux tribunaux, le client est tenu d'apporter la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement.**

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

#### **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 30 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 ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens<sup>4</sup> ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et vers les COM<sup>5</sup>.

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 mais pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.**

### **6.2 Recours**

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

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation a la possibilité de faire appel aux instances de recours mises en place par La Poste. Ce recours peut être formé 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.

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

Le client a en outre la possibilité, si la réponse 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. Le Médiateur du groupe La Poste est notamment compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite.

<sup>3</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

<sup>4</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.

<sup>5</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

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

Il émet, dans un délai de deux mois à compter de l'enregistrement de la saisine par ses services, un avis motivé valant recommandation entre les parties. Ce délai peut être prolongé en cas d'insuffisance des pièces versées au dossier nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires.

La mise en œuvre de la procédure de médiation n'interrompt pas les délais de prescription.

La saisine doit être adressée à l'adresse suivante :

Le Médiateur du groupe La Poste  
44, boulevard de Vaugirard  
CP F407  
75757 Paris cedex 15

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

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

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque 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**

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

#### **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. Les clients seront informés des modifications apportées aux conditions générales de vente par la mise en ligne d'une nouvelle version sur le site internet de La Poste : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

#### 1. Dimensions minimales et maximales applicables pour la France métropolitaine, les DOM-COM<sup>1</sup>, Andorre, Monaco

<b>Catégories d'envois</b>	<b>Dimensions minimales (cm)</b>	<b>Dimensions maximales (cm)</b>
Envois sous forme de pli ou de carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60
Envois sous forme de rouleau <sup>2</sup>	Longueur = 22 ; Diamètre = 6 Longueur + (2x le diamètre) = 34	Longueur = 90 Longueur + (2x le diamètre) = 104
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 <sup>1</sup>	L + l + h · 200

## 2. Dimensions minimales et maximales pour les envois internationaux<sup>3</sup>

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm) <sup>4</sup>
Carte postale	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur = 23,5 ; Largeur = 12
Enveloppes et boîtes	Longueur = 14 Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90 Longueur = 60
Envois sous forme de rouleau <sup>2</sup>	Longueur = 22 ; Diamètre = 6 Longueur + (2x le diamètre) = 34	Longueur = 90 Longueur + (2x le diamètre) = 104
Colis	L (22) x l (16) X h (1)	L + l + h < 200 <sup>4</sup>

<sup>1</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

<sup>2</sup> Ces dimensions s'appliquent également aux envois tubulaires à base quelconque (circulaire, triangulaire, carrée, rectangulaire, etc.) dans la mesure où leur forme est effectivement assimilable à celle d'un rouleau.

<sup>3</sup> Source : Guide Courrier Colis International et Outre-mer.

<sup>4</sup> Certains pays acceptent des dimensions maximales inférieures. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition.