

**Conditions spécifiques de vente et d'utilisation du service  
Colissimo Emballage International  
Valables à compter du 1er mars 2010**

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

**1.1** Gamme d'emballages préaffranchis. Les tarifs sont disponibles dans tous les points de contact postaux et sur le site Internet de La Poste<sup>(2)</sup>.

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

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 d'indiquer sur la liasse de transport qu'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination. Sans mention des conditions de retour sur la liasse de transport, le colis sera retourné par voie économique.

**1.3** - Service admis à destination du monde entier, sauf exception pour quelques pays<sup>(1)</sup>, au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations<sup>(1)</sup>, à l'exclusion des colis à remettre en boîtes postales. La date de livraison est communiquée à la demande dans les différents points de contact postaux disposant de l'outil informatique interne de La Poste 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<sup>(1)</sup>.

- Service admis, sans indication de date de livraison, dans les relations suivantes :
  - o *au départ de la Guadeloupe, Martinique, Saint-Martin et Saint-Barthélemy vers Antigua, Antilles Néerlandaises, Barbade, Dominique, Etats-Unis, Grenade, Guyana, Haïti, Montserrat, Saint Christophe et Névis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinité et les Iles Vierges.*
  - o *Au départ de la Guyane vers Guyana, Haïti, Sainte Lucie.*
  - o *Au départ de la Réunion et Mayotte vers Afrique du Sud, Comores, Kenya, Madagascar, Maurice, Seychelles.*

Ce service n'est pas disponible au départ de Saint-Pierre et Miquelon.

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

1.5 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu 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<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 à trois niveaux est disponible sur cette offre. Elle permet une indemnisation en cas de perte ou d'avarie jusqu'à 500€, 1000€ ou 1500€ par colis selon le montant choisi par l'expéditeur au moment du dépôt par apposition sur la liasse de 1 à 3 vignette(s) assurance et moyennant le paiement du prix de l'option.

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

**2.1** Le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique de chaque format d'emballage comme suit : L : 5 kg, XL : 7 kg, 1 Bouteille : 2 kg.

La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique. En cas de non-respect des caractéristiques techniques précitées, aucune indemnisation au titre de la détérioration ou de l'avarie ne sera versée à l'expéditeur.

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

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

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

♦ La liasse doit être collée:

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

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

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

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

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

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

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

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

## **3. CONTENU DES ENVOIS**

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

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

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 des 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 Emballage International et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et la nature du contenu du colis. Le bénéficiaire de l'assurance optionnelle nécessite la capacité de produire une facture (cf. 5.2).

#### **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 intégrée à la liasse de transport doit être remplie 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.

Dans tous les cas, l'expéditeur doit également joindre à l'envoi, en double exemplaire, une facture commerciale ou pro forma en fonction de la nature de l'envoi. En fonction de la valeur du contenu et de la destination de l'envoi, des formulaires spécifiques peuvent être nécessaires<sup>(1)</sup>.

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. Dans le cadre de l'assurance optionnelle Ad Valorem, une facture attestant de la valeur du contenu doit être fournie.

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'Union Postale Universelle) 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.** Pour les colis au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, **et uniquement 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 Emballage International d'un format identique et pour une destination appartenant à la même zone tarifaire que l'envoi initial (hors option).** Le bon à valoir n'est ni cumulable, ni remboursable et est valable 6 mois à compter de son émission.

Pour les colis au départ des DOM, de Mayotte, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint Martin, de Saint-Barthélemy et d'Andorre, **La Poste ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution** des colis 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 par les partenaires étrangers; ou **en cas d'avarie** du colis, et après enquête du Service Clients ou par preuve apportée par l'expéditeur, ce dernier peut bénéficier d'**une indemnisation ne pouvant excéder 23€/Kg (dans la limite du poids maximum autorisé de chaque format, frais de port compris)**, sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

L'expéditeur en fera la demande au Service Clients.

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

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

6.3 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.**

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

(2) [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).