

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

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**.

1. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

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

1.2 Distribution du colis à l'adresse indiquée par l'expéditeur contre la signature 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 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⁽¹⁾ :

- au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, avec indication d'une date de livraison pour certaines destinations⁽¹⁾ 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 communiquée au moment du dépôt est consultable dans l'ensemble des points de contact postaux (hors Relais Poste et agence postales communales) et sur le site Internet de La Poste⁽²⁾, 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 sera précisé⁽¹⁾.

- au départ des DOM (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane), de Mayotte, de Saint-Pierre et Miquelon, de Saint Martin, de Saint-Barthélemy et d'Andorre, sans indication de date de livraison.

1.4 Le dépôt de l'envoi ne peut être fait qu'au guichet d'un point de contact postal et qu'après paiement du montant de l'affranchissement.

Une preuve de dépôt sur laquelle est apposé le timbre à date de La Poste, attestant de la prise en charge du colis, est remise à l'expéditeur.

1.5 La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu qu'elle ignore en principe, se réserve le droit de refuser la prise en charge ou d'interrompre le traitement à tout moment des envois ne respectant pas les dispositions relatives aux conditions d'admission et/ou au contenu des envois, sans que l'expéditeur puisse demander le remboursement du 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⁽²⁾.

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⁽¹⁾. 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⁽²⁾.

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.

Les options de Contre-remboursement (montant maximum de 1500€ variable suivant le pays de destination⁽¹⁾), d'Avis de Réception et de Valeur Déclarée (montant maximum de 5000€ variable suivant le pays de destination⁽¹⁾) sont également disponibles sur ce service pour certaines destinations⁽¹⁾, moyennant le paiement du prix de l'option. Pour les options Contre-Remboursement, Avis de Réception et Valeur Déclarée, des formulaires spécifiques doivent être joints aux envois et insérés dans une pochette plastique transparente et autocollante, à apposer sur le colis. Les formulaires et la pochette plastique sont fournis par La Poste.

Le recours à l'option Valeur Déclarée est conditionné à l'obligation de recourir à un conditionnement spécifique⁽¹⁾.

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).

Certains pays peuvent appliquer des limites de poids inférieures⁽¹⁾.

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 maximales peuvent varier suivant le pays de destination⁽¹⁾.

Présentation des envois

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

♦ assurer la stabilité du colis en évitant tout renversement :

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

- Préparation assurant une répartition uniforme des masses ;

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

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

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

Le colis doit :

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

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

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

♦ Respect des règles d'adressage (écriture en majuscules au stylo à bille noir, 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)

Certains pays de destination peuvent préciser les règles d'adressage⁽¹⁾.

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

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

- ◆ Dimensions maximales : $150\text{cm} < L+l+h \leq 200\text{cm}$ et/ou $L > 100\text{cm}$
- ◆ Formes instables, notamment les rouleaux avec impérativement Longueur $\geq 22\text{cm}$; diamètre $\geq 5\text{cm}$; $32\text{cm} \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 150\text{cm}$
- ◆ Colis non ou partiellement emballé mais préservant l'intégrité du contenu
- ◆ Colis comportant un débord
- ◆ Colis recouvert (partiellement ou totalement) de papier
- ◆ Liasse de transport non collée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis

2.3 Envois non admis

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

Sont également interdits les colis comportant certains éléments de débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles lâches ; ainsi que les envois n'étant pas conformes aux conditions exigées par le pays de destination⁽¹⁾.

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⁽¹⁾. 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 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. En fonction de la valeur du contenu et de la destination de l'envoi, des formulaires spécifiques peuvent être nécessaires⁽¹⁾.

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.

L'expéditeur est informé que les données figurant sur la déclaration en douane CN 23 feront l'objet d'une transmission aux partenaires internationaux de La Poste.

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 et de l'option Valeur Déclarée, 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'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. 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 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.

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 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⁽³⁾ 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 ou à l'option Valeur Déclarée, peut respectivement être d'une valeur maximale de 1500€ ou de 5000€ 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 et de l'option Valeur Déclarée, 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.

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

⁽²⁾ www.laposte.fr/colissimo (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation).

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