

**Colissimo RDV – Phase test**  
**CONDITIONS D'ABONNEMENT REGISSANT LA PRESTATION DE LIVRAISON**  
**DE LA POSTE ACCESSIBLE SUR LE SITE [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr)**

Version du **08/09/08**

Les Conditions ci-après régissent la prestation offerte par LA POSTE, EXPLOITANT PUBLIC immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 356000000 ; dont le siège social est 44, bd de Vaugirard 75015 PARIS ; ci-après dénommé « LA POSTE », dans le cadre de ses activités de distribution de colis, proposée en ligne via le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr)\*.

**L'inscription sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) de LA POSTE est réservée aux majeurs non professionnels.**

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.

**La Prestation n'est accessible que dans les zones géographiques suivantes : Versailles (78000) et Paris 14 (75014).**

LA POSTE invite le Client à prendre intégralement connaissance :

- I) des Conditions d'utilisation de la Prestation de distribution **colissimo-rdv**
- II) des Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE qui complètent les Conditions d'utilisation.

Les relations avec LA POSTE seront régies par l'ensemble de ces Conditions.

En choisissant le Service **colissimo-rdv**, le destinataire 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 d'utilisation de la Prestation de distribution **colissimo-rdv**, ces dernières priment.

**L'attention du Client est attirée sur le fait que la Prestation de distribution **colissimo-rdv** est actuellement en phase de test, pour une durée de 5 mois à compter du 8 septembre 2008.**

**I) CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PRESTATION DE DISTRIBUTION **COLISSIMO-RDV****

**Article 1 : Définitions**

Destinataire/Client : désigne la personne physique non professionnelle, juridiquement capable, dont l'adresse de distribution s'inscrit dans une des zones ouvertes à la prestation, s'inscrivant au Service de distribution **colissimo-rdv** sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr)\* de LA POSTE pour les colis dont elle est destinataire et qui lui sont adressés par un expéditeur via LA POSTE.

Prestation/Service : désigne la prestation de distribution de LA POSTE, objet des présentes, telle que définie dans l'article 2 Objet, proposée à l'inscription en ligne conformément aux présentes

Conditions d'utilisation sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \* et aux Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.

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

## **Article 2 : Objet**

LA POSTE propose avec **colissimo-rdv** une inscription à une prestation de livraison personnalisée de colis permettant au Destinataire d'indiquer par mail ou SMS, pour chacun des colis qui lui sont adressés via LA POSTE et pour lesquels son expéditeur a intégré dans l'adresse de destination la mention « **colissimo RENDEZ VOUS** », ses préférences de livraison dans des plages horaires (et des zones de distribution) prédéterminées par LA POSTE en fin d'après-midi et en soirée.

L'adresse de distribution du colis reste inchangée : il sera remis à l'adresse indiquée.

Seuls les colis, envois adressés, acheminés par LA POSTE font l'objet de la présente Prestation. Sont exclus du service :

- les offres courrier sous tarification lettre ou spécifique, notamment la Lettre Max
- tout colis avec une adresse de distribution CITYSSIMO ( [www.cityssimo.fr](http://www.cityssimo.fr) )
- tout envoi en valeur déclarée
- tout envoi faisant l'objet d'un ordre de réexpédition.

Les objets exclus du service sont distribués à l'adresse indiquée, conformément à leurs propres Conditions de vente.

Les présentes « Conditions d'utilisation de la prestation de distribution **colissimo-rdv** » visent à définir les modalités d'inscription en ligne par le Destinataire et de fonctionnement de la Prestation.

Les présentes « Conditions d'utilisation de la prestation de distribution **colissimo-rdv** » complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux prestations Courrier-Colis de LA POSTE, accessibles dans les points de contact postaux et sur le site internet de LA POSTE [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).\*

La Prestation est accessible aux personnes habitant sur les zones desservies par La Poste pour cette prestation, à savoir Versailles (78000) et le 14<sup>ème</sup> arrondissement de Paris (75014).

Il ne peut y avoir qu'une seule inscription pour les personnes d'un même foyer utilisant la même boîte à lettre, avec une limite de six personnes inscrites pour un même foyer.

## **Article 3 : Prestation**

La Prestation est disponible, hors jours fériés, du lundi au vendredi, le samedi jusqu'à 13 heures.

La Prestation suppose que l'expéditeur ait intégré dans l'adresse de destination, à la première ligne, tout de suite après le nom du destinataire, la mention « **Colissimo RENDEZ VOUS** ». Le Destinataire se chargera, le cas échéant, de communiquer cette information à l'expéditeur.

A défaut de cette mention, la Prestation ne pourra être rendue.

### **3.1 Les choix par le Destinataire du jour et d'un créneau horaire pour la distribution**

L'inscription au service **colissimo-rdv** permet au Destinataire de colis confiés par l'Expéditeur à LA POSTE et ce pour chaque colis individuellement, de choisir le moment où il souhaite que son colis lui soit distribué, selon les modalités suivantes :

a) Le jour de la préparation par LA POSTE du colis en vue de la mise en distribution, LA POSTE envoie au Destinataire, sauf le samedi, un **SMS de notification** aux environs de 10 heures lui proposant cinq possibilités pour la livraison de son colis :

- choix 1 : une livraison le soir même, entre 17h et 18h30
- choix 2 : une livraison le soir même, entre 18h 30 et 20h
- choix 3 : une livraison le soir même, entre 20h et 21h30
- choix 4 : une livraison le lendemain
- choix 5 : une livraison à une autre date, au plus tard dans les 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour d'envoi du SMS de notification.

b) Le Client exprimera son choix en répondant par SMS\*\* :

- Pour tous les choix le Client doit **impérativement** répondre **avant 15 heures**. Toute réponse après 15 heures ne pourra plus être prise en compte pour le jour même.
- Si le Client a fait le choix 4 pour une livraison le lendemain, LA POSTE envoie un nouveau SMS le lendemain aux environs de 10 heures lui proposant les choix 1, 2 et 3.
- Si le Client a fait le choix 5 pour une livraison à une autre date, il pourra choisir la date de livraison qui lui convient le mieux parmi celles qui lui sont proposées, en se rendant sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \*et en se connectant avec l'identifiant et le mot de passe qu'il a reçu au moment de la confirmation de l'inscription.  
Après expiration du délai de 15 jours maximum pour l'indication de la préférence par le Destinataire, le colis fera retour à l'expéditeur avec la mention NON RECLAME.

Le jour choisi (sauf le samedi), LA POSTE enverra un SMS de notification aux environs de 10 heures lui proposant les choix 1, 2 ,3 ,4 et 5.

c) En cas de non réponse au SMS de notification :

Le lendemain, LA POSTE enverra au Destinataire un nouveau SMS aux environs de 10 heures lui proposant les choix 1, 2 et 3 auquel il devra répondre avant 15 heures exclusivement par SMS\*\*. Toute réponse après 15 heures ne pourra plus être prise en compte pour le jour même.  
En l'absence de réponse au deuxième SMS, envoyé le lendemain, le colis sera conservé par LA POSTE pour une durée maximum de 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour d'envoi du premier SMS de notification. Au-delà de ce délai, le colis fera retour à l'Expéditeur avec la mention NON RECLAME.

**Dans tous les cas, si le jour de préparation du colis ou le jour de livraison choisi est un samedi, la distribution aura lieu entre 8 heures et 13 heures, sans qu'il soit possible pour l'Abonné de choisir un créneau horaire.**

### **3.2 Les Modalités de distribution**

La distribution du colis pour lequel le Destinataire a fait connaître sa préférence de jour et de plage horaire de distribution interviendra conformément au choix effectué.

Le premier SMS de notification (cf. 3.1 - a) vaut première présentation.

La remise du colis à l'adresse indiquée se fera contre signature du Destinataire ou celle de toute personne présente lors de la distribution, à l'exception du samedi où la distribution suivra les modalités de distribution propres au produit choisi par l'expéditeur.

La signature numérisée recueillie lors de la distribution, ainsi que sa reproduction, font preuve de distribution du colis et le Destinataire et LA POSTE reconnaissant 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.

En cas d'impossibilité pour LA POSTE de remettre le colis au jour et créneau horaire choisi par le Destinataire, LA POSTE réinscrira le colis à nouveau dans le dispositif décrit en 3.1.

Dans le cadre de la Prestation **colissimo-rdv**, aucune mise en instance en point de contact postal ne sera effectuée.

En cas d'absence du Destinataire lors des deux tentatives de livraison pour lesquelles il avait exprimé son choix, le colis sera conservé par LA POSTE pour une durée maximum de 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour d'envoi du premier SMS de notification.

A l'issue de la deuxième tentative de livraison, le Client recevra un SMS l'invitant à se connecter sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \* afin d'indiquer une date de livraison qui lui convient parmi celles qui lui sont proposées.

Au-delà de ce délai, le colis fera retour à l'Expéditeur avec la mention NON RECLAME.

Dans tous les cas, et notamment en cas de non réponse du Destinataire, et après expiration du délai de 15 jours maximum pour l'indication de sa préférence par le Destinataire, le colis fera retour à l'expéditeur avec la mention NON RECLAME. Ce délai court à compter du lendemain du jour d'envoi du SMS de notification reçu par le Client.

\*\* SMS non surtaxé – pour les SMS provenant de LA POSTE, le coût est à la charge de LA POSTE ; pour les SMS de réponse du Client, le coût est à la charge de ce dernier en fonction de l'opérateur choisi.

#### **Article 4 : Capacité juridique et Majorité légale**

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

Le Client déclare sur l'honneur être mandaté pour procéder à l'inscription au nom des personnes concernées et pour fournir l'ensemble des informations demandées sur le formulaire d'inscription en ligne.

Toute fausse déclaration engagera la responsabilité du Client qui sera seul responsable du préjudice causé à tout tiers, et pourra entraîner des poursuites devant les tribunaux compétents de la part de La Poste.

Le Client garantit La Poste contre toute action qui serait engagée à son encontre, ou toute plainte qui serait déposée contre elle, par un tiers, du fait d'une fausse déclaration sur l'honneur de la part du Client lors de son inscription. Cette garantie couvre toute somme que La Poste serait tenue de verser.

##### **4.1 Pour un majeur protégé**

Dans le cas de colis adressés à un majeur protégé, seule la personne désignée par le juge des tutelles, sur présentation de la décision de justice l'y autorisant peut s'inscrire. Cette même personne s'engage à assurer la sécurité et à respecter la confidentialité du code confidentiel.

##### **4.2 Pour les ayants droit en cas de décès**

La continuité de l'inscription peut être demandée par les héritiers ou les ayants droit d'une personne décédée. Le Client présentera les pièces administratives établissant sa qualité (certificat d'hérédité ou acte notarié), ainsi que, en cas de pluralité d'héritiers, une procuration collective, notariée ou

établie sur une formule postale avec signatures certifiées lui déléguant les pouvoirs nécessaires afin de procéder à cette inscription.

#### **4.3 Pour les enfants en cas de divorce**

En cas de divorce, la personne justifiant de l'autorité parentale sur ses enfants mineurs peut s'inscrire au service en leur nom. C'est à la personne qui conteste l'abonnement de justifier de son droit à agir. Si cette personne peut justifier, sur présentation d'une décision du juge aux affaires familiales, de l'autorité parentale sur les enfants concernés par l'abonnement, la Prestation pour ces enfants est interrompue. Cette interruption est notifiée par courrier recommandé à la personne ayant procédé à l'inscription initiale.

#### **Article 5 : Enregistrement de la demande d'inscription et prise en compte de l'inscription**

L'accès au Service **colissimo-rdv** nécessite l'inscription du Client, via le site Internet [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr)\* et l'acceptation par LA POSTE.

L'inscription au Service suppose que le Client remplisse le formulaire d'inscription en ligne.

Le Service ne peut être mis en œuvre que si le Client dispose d'un équipement adéquat. Il appartient au Client de vérifier si l'équipement dont il dispose permet la mise en œuvre de l'ensemble des fonctionnalités du Service.

Par équipements, il convient d'entendre notamment :

- téléphone compatible SMS et disposant d'un accès à un réseau téléphonique se trouvant dans la limite des zones de couverture des réseaux téléphoniques compatibles avec le Service,
- ordinateur personnel et/ou assistant numérique personnel PDA,
- accès Internet,
- programmes logiciels permettant l'accès au Service.

Les équipements permettant l'accès et l'utilisation du Service sont à la charge exclusive du Client, de même que les frais de communications électroniques (en ce compris, notamment, coûts de connexion, de communication et/ou d'abonnement téléphonique et d'accès à Internet) résultant de leur utilisation.

Il appartient au Client de s'informer du prix d'utilisation desdits équipements ou services auprès des opérateurs concernés. Le Client est seul redevable de leur prix.

L'envoi de SMS n'est possible que vers des numéros de téléphone d'abonnés à un opérateur de téléphonie mobile en France métropolitaine.

Le Client déclare être titulaire des numéros de téléphone indiqués par ses soins et être d'accord pour être contacté par SMS au numéro qu'il a indiqué dans le formulaire d'inscription en ligne.

Le Client procède sous sa responsabilité au renseignement de tous les champs obligatoires.

Pour permettre au Client de modifier sa demande d'inscription, avant de la valider définitivement, la demande ne sera enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif.

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 demande d'inscription est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas énumérés ci-après.

#### **Article 6 : Confirmation de l'inscription**

Dès prise en compte de la demande d'inscription, le Client reçoit un e-mail de confirmation par LA POSTE qui constitue la preuve de l'inscription.

Dans cet e-mail de confirmation, LA POSTE communiquera au Client l'identifiant et le mot de passe qui lui serviront ensuite à se connecter sur le site pour, notamment, choisir la date de livraison de son colis.

Dans son intérêt même, le Client doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de son mot de passe. Il ne doit pas, notamment, l'inscrire sur tout document susceptible d'être perdu ou volé, ni le communiquer à un tiers.

### **Article 7 : Prix**

La Prestation est accessible uniquement sur inscription en ligne.

Pendant la période de test, la Prestation **colissimo-rdv** est rendue à titre gratuit. LA POSTE se réserve le droit de faire évoluer le prix de la Prestation après information du Client.

LA POSTE prend en charge le coût des SMS qu'elle envoie au destinataire, à l'exclusion de tout surcoût pouvant notamment être lié à un réacheminement par l'opérateur téléphonique de l'envoi depuis la France métropolitaine vers l'étranger.

Le coût des SMS de réponse interactive que le Client est amené à envoyer reste à sa charge et est fonction de l'opérateur qu'il a choisi.

### **Article 8 : Durée et fin de l'inscription**

#### **8.1 Durée**

La durée de l'inscription couvre la période de test qui expire le 7 février 2009.

A l'issue de cette période, l'inscription prendra automatiquement fin. Le Client peut exprimer son choix de créneaux horaires, ou choisir une date de livraison sur le site Internet parmi celles qui lui sont proposées, jusqu'au 7 février 2009 inclus.

#### **8.2 Fin de l'inscription :**

- ***à l'initiative du Client / Rétractation***

Le Client peut mettre fin à son inscription à tout moment en adressant un mail à l'adresse suivante : [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \*.

- ***à l'initiative de LA POSTE***

Le non-respect par le Client de l'une des obligations lui incombant au titre des présentes Conditions d'utilisation autorise LA POSTE à mettre fin à l'inscription de plein droit après information par tout moyen du Client.

LA POSTE peut ainsi annuler l'inscription notamment en cas de :

- non respect des présentes Conditions d'utilisation
- utilisation frauduleuse de la Prestation
- sortie des zones desservies

LA POSTE se réserve également le droit de mettre fin à l'inscription du Client qui, à 10 reprises, n'aura pas assuré une présence à l'adresse de distribution renseignée par ses soins permettant la distribution des colis dans les créneaux horaires choisis par lui.

## **Article 9 : Modification du numéro de téléphone et/ou de l'adresse**

Le Client s'engage à notifier tout changement pouvant avoir une incidence sur la communication des informations nécessaires pour la distribution de ses colis, notamment le changement de son numéro de téléphone portable et/ou de son adresse mail. A défaut, LA POSTE continuera d'aviser le Client aux adresse et numéro communiqués.

En cas de changement d'adresse, et ce indépendamment de toute souscription au service de réexpédition :

- dans le périmètre des zones desservies (Versailles et Paris 14), le Client pourra continuer à bénéficier de la Prestation à condition d'avoir communiqué à La Poste sa nouvelle adresse sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \*.

- en-dehors du périmètre des zones desservies, le Client ne pourra plus bénéficier de la Prestation et son inscription prendra automatiquement fin sans que cela ne puisse donner lieu à aucun dédommagement.

## **Article 10 : Réclamations**

En cas de réclamation du Destinataire, liée à la Prestation **colissimo-rdv**, les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. **Le Service Clients colissimo-rdv est l'interlocuteur pour les réclamations.**

Service Clients **colissimo-rdv**  
BP 96  
94253 GENTILLY Cedex

**Aucune réclamation et/ou action n'est plus recevable au-delà d'un an pour les envois nationaux et OM et au-delà de six mois pour les envois internationaux, quels qu'en soient l'objet et le motif, à compter du lendemain de la prise en charge de l'envoi par LA POSTE.**

## **Article 11 : Responsabilité**

**La Prestation de distribution colissimo-rdv constitue un nouveau service offert par LA POSTE.**

**Elle est actuellement rendue uniquement sous forme expérimentale et est en phase de test. Par conséquent, il ne peut être totalement exclu que des anomalies se produisent et le Client en a conscience.**

**A ce titre, LA POSTE ne peut en aucun cas être tenue à une quelconque indemnisation.**

En tout état de cause, et au-delà de la phase de test, LA POSTE, dans le processus d'inscription 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, ni de l'utilisation de SMS.

La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet, SMS ou les réseaux qui lui sont connectés.

La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au site Internet ou à la plateforme SMS, d'indisponibilité totale ou partielle du site Internet ou de la

plateforme SMS résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de la ligne téléphonique du Client.

La Poste peut être amenée à interrompre l'accès au site pour des raisons de maintenance. Cette interruption sera notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil.

Ces interruptions ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de La Poste et n'ouvre droit à aucune indemnité.

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.

La Poste ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'incompatibilité de l'équipement utilisé par le Client avec les fonctionnalités du Service.

La Poste ne peut être tenue pour responsable de la perte des SMS qui n'auraient pas été consultés par le Client en raison de l'inaccessibilité du téléphone (éteint ou hors zone de couverture), ou provoquée par la saturation de la mémoire de la carte SIM.

De même, La Poste ne peut être tenue pour responsable de la perte des emails reçus qui n'auraient pas été consultés ou provoquée par la saturation de la messagerie électronique du Client.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus et des tentatives d'intrusion. La connexion du Client au Service se fait sous son entière responsabilité.

La Poste ne peut être tenue pour responsable des conséquences résultant de l'accès par un tiers à la messagerie du Client.

Il appartient au Client d'assurer la confidentialité du mot de passe qui lui est remis. La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'utilisation de ce mot de passe par un tiers.

Le Client est seul gardien de son téléphone portable et de son ordinateur. Il lui appartient de veiller à ce que les messages que LA POSTE envoie dans le cadre de cette Prestation ne soient pas lus et/ou qu'il y soit répondu par des personnes non habilitées.

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.

**En tout état de cause, quel que soit le préjudice et le motif invoqués par le Client, l'indemnisation ne pourra en aucun cas excéder 23 euros par kilo de poids brut de marchandise.**

#### **Article 12 : Modification des Conditions d'utilisation**

LA POSTE se réserve le droit de porter les modifications, voire la suppression totale de ce mode de distribution, à la connaissance de l'Abonné par tout moyen.

Les modifications et/ou la suppression du Service sont applicables 15 jours après cette information. Toute utilisation après la date de modification sera soumise aux nouvelles Conditions d'utilisation, et ces dernières seront opposables au Client.

Cette modification ou suppression ne donnera lieu à aucun dédommagement.

### **Article 13 : Informatique et libertés**

Les informations recueillies faisant l'objet d'un traitement automatisé ont un caractère obligatoire dans le cadre du présent abonnement. Elles ne seront utilisées et ne feront l'objet de communications extérieures que pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Toutefois, le Client est susceptible de recevoir des informations relatives aux produits colis de LA POSTE.

Ces informations et renseignements pourront donner lieu à exercice du droit d'accès, de modification de rectification ou de suppression, conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, directement sur le site [www.colissimo-rdv.fr](http://www.colissimo-rdv.fr) \* ou auprès du Service Clients **colissimo-rdv** :

Service Clients **colissimo-rdv**  
BP 96  
94253 GENTILLY Cedex

### **Article 14: Propriété intellectuelle**

Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores.

Il est expressément précisé que les marques et logos de LA POSTE restent la propriété exclusive de LA POSTE.

Le Client ne peut, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier et/ou adapter les marques et logos de LA POSTE ni concéder de quelque manière que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit, sauf à avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de LA POSTE.

### **Article 15 : Droit applicable**

Les présentes « Conditions d'utilisation de la prestation de distribution **colissimo-rdv** » sont soumises à la loi française.

La langue des présentes Conditions est la langue française.

Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes « Conditions d'utilisation de la prestation de distribution **colissimo-rdv** » donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les Parties.

A défaut d'accord, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux français compétents.

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

\*\* SMS non surtaxé – pour les SMS provenant de LA POSTE, le coût est à la charge de LA POSTE ; pour les SMS de réponse du Client, le coût est à la charge de ce dernier en fonction de l'opérateur choisi.

II) 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.

---

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

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

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 procédera 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.

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

---

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

## **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)	$L + l + h < 200^4$

<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.