



Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste

VERSION NUMERO 2 DU 01/07/10

Définitions

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, y compris sous forme de coordonnées géographiques codées, 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 renfermant 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 supports d'information sont des envois de correspondance.

Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant de leur dépôt et de leur distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.

Affranchissement :

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4.6.

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.fr¹). Une version papier des conditions générales de vente est remise ou envoyée par tous moyens 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. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge des envois par La Poste.

Article 2 : Dispositions générales

2.1 Informations et tarifs

La Poste met à disposition du client les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.

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. Les tarifs des produits et services sont remis ou envoyés par tous moyens 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.

Les informations enregistrées dans ce cadre sont destinées 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. En cas d'utilisation de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, La Poste en informe le client et prend en compte son éventuel refus. 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, de rectification et d'opposition au traitement 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 de distribution

Les délais de distribution des services offerts par La Poste sont indicatifs, sauf si La Poste a pris un engagement contractuel de délai. La Poste collecte, transporte, trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estimera utiles.

Le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi, sauf jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douane, cas de force majeure et/ou tout autre fait non imputable à La Poste.

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.

Les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois.

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.

Lorsque La Poste suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci

¹Toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

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 de l'expéditeur de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 relatif aux envois non distribuables.

Les frais ainsi générés sont à la charge de l'expéditeur.

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

3.2.3 Modalités de distribution des envois non remis contre signature

La distribution des envois non remis contre signature s'effectue à l'adresse indiquée par l'expéditeur, en boîte aux lettres située à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique.

Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue en boîte aux lettres installée à l'entrée ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution.

En cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse ou procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison.

La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire, lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue avec l'entreprise expéditrice.

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

En cas d'impossibilité de distribution, le préposé à la distribution laisse un avis de passage. Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

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

3.2.4 Modalités de remise des envois contre signature

Les envois à remettre contre signature sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et remis au destinataire ou à son représentant contre signature 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 représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle. En cas d'impossibilité pour le destinataire ou son représentant de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage

En cas d'absence du destinataire ou de son représentant muni d'une procuration régulière, le préposé à la distribution laisse un avis de passage.

Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

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

3.2.5 Aménagements de la distribution

La Poste peut convenir contractuellement avec le client de modalités spécifiques de distribution des envois postaux à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire ou son représentant.

En cas de recours à des modalités spécifiques de distribution, auprès d'un prestataire externe choisi par le destinataire, l'ouverture d'une boîte postale est nécessaire. 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.

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire

présente des 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. Dans ce cas, après information préalable du destinataire, les envois seront conservés et retirés par le destinataire, dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

3.2.6 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant muni d'une procuration régulière, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. Il peut donner lieu à perception de droits et taxes.

Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage 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 à l'article 3.2.7.

3.2.7 Les envois postaux non distribuables

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

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ;
- les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible, sauf en cas de circonstances exceptionnelles telles que prévues à l'article 3.2.5 ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés 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. La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

Article 4 : Engagements du client

Le client veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

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 être rédigé en français en bas à droite et en lettres majuscules.

Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maxima (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 lieu-dit ;
- s'il y a lieu, les indications relatives à la modalité de distribution choisie (numéro de la boîte postale,

mention Course Spéciale, Poste restante, coordonnées du Cityssimo etc.)

- le code postal de la localité de destination, écrit en 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, la mention CEDEX ;
- s'il y a lieu, le nom du pays de destination.

L'expéditeur indique son adresse 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 3.2.7.

4.2 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 et la rapidité de la distribution 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).

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, La Poste fournit ses meilleurs efforts pour avertir, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution.

4.3 Emballage et présentation des envois

Les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées.

L'expéditeur est tenu d'emballer et de conditionner 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 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 des dispositions figurant au présent article. 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. L'expéditeur fait son affaire du bon remplissage des documents apposés ou joints aux envois postaux.

4.4 Contenu des envois

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

4.4.1 Ensemble des envois postaux

Il est interdit d'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 ;

- 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 objets prohibés, notamment des articles contrefaisants et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- les drogues, stupéfiants et produits assimilés ;
- les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- 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 en circulation.

Les marchandises périssables voyagent aux risques et périls de l'expéditeur.

La Poste recommande au client de recourir à l'un des services adaptés du Groupe La Poste pour l'expédition :

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

En tout état de cause, la responsabilité de La Poste ne pourra être engagée qu'à hauteur de l'indemnité applicable au service choisi par le client.

4.4.2 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'outre-mer

Pour les envois à l'International et vers les Collectivités d'outre-mer (COM)², seule la classification issue des Actes de l'Union Postale Universelle est applicable. Les envois de correspondance internationaux sont limités à deux kilogrammes ou trois kilogrammes vers certaines destinations³.

Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.4.1, 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. Une liste indicative des interdictions d'importation ou de circulation applicables dans certains pays est également disponible en point de contact postal et sur le site internet de La Poste.⁴

4.5 Formalités douanières

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale.

L'expéditeur s'engage en particulier à consulter auprès des Douanes la liste des objets interdits dans les envois postaux, qui varie en fonction des destinations et à ne pas insérer d'objets interdits ni contrefaisants.

Pour les envois à destination de l'outre-mer et des pays hors Union Européenne, l'expéditeur s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, françaises ou étrangères, en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

² A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM.

³ Informations disponibles sur www.laposte.fr (toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi) ou dans les points de contact postaux.

⁴ Informations disponibles sur www.laposte.fr/colissimo (toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi)

- une déclaration en douane CN 22 ou CN 23, soit comme formulaire distinct soit intégré à la liasse colis CP72, selon la nature et/ou le montant de son envoi, disponible en point de contact postal ;

- une facture commerciale ou pro forma en deux exemplaires ;

- tout autre document demandé par les Douanes (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre)⁵.

Ces documents sont remplis en français par l'expéditeur et remis à La Poste lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou la liasse CP 72, est apposée sur l'envoi postal par l'expéditeur. La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal. L'expéditeur est le déclarant en douane. Il est responsable des informations portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, distincte ou intégrée à la liasse CP 72, doit être renseigné par l'expéditeur de manière lisible et complète. La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents⁶.

L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'office postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement et de droits de douanes et taxes locales.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement et les droits de douane et taxes locales du pays de destination. A défaut, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur.

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement de l'envoi postal.

4.6 Paiement du service

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

4.6.1 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.

L'affranchissement acquitté par l'expéditeur rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi par l'expéditeur, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.2.7.

Pour les produits prépayés composés d'un emballage et d'une prestation de transport, La Poste n'accepte l'envoi que sur présentation conjointe de l'emballage et de la liasse ou sur présentation d'une preuve d'achat.

Les Prêts à Poster (PAP) neufs et les timbres ne sont ni repris ni échangés. Les PAP encore commercialisés, devenus inutilisables du fait d'une erreur du client dans la rédaction ou l'impression de l'adresse ou de la non fermeture de l'enveloppe, peuvent être échangés contre un avoir, valable un an pour le même produit. Cet avoir est

égal à la valeur faciale d'affranchissement au moment de la reprise pour les PAP ou à la valeur d'achat du produit avec une décote de 20% pour les PAP suivis.

4.6.2 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'un montant égal à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute un montant 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

Généralités

La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques et dans les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

La Poste peut être tenue responsable à raison du retard lorsqu'elle a pris un engagement contractuel de délai.

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 au contenu des envois.

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 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...
- d'une cause étrangère non imputable à La Poste.

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.

5.1 Régime de responsabilité des envois nationaux

La Poste 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.

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnisations est fixé par décret dans les limites suivantes :

- pour tous les envois postaux bénéficiant d'un engagement contractuel de délai, l'indemnité en cas de retard, ne peut excéder 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 excéder 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 excéder trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;

⁵ La liste des documents demandés par les Douanes est consultable sur leur site Internet www.douane.gouv.fr et sur le site www.laposte.fr/colissimo (toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi)

⁶ Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet www.laposte-export-solutions.com (toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi)

- pour les envois faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder 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 dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

En vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires.

5.3 Prescription des actions en responsabilité

Les actions en responsabilité 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 COM⁷.

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 sur le site Internet de La Poste, www.laposte.fr, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation »⁸ ;
- par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (numéro non surtaxé) et le 3634 pour les entreprises (0,34 euros TTC la minute) ;
- par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE, de préférence à l'aide du formulaire de réclamation mis à disposition en point de contact postal ou à défaut sur papier libre ;
- auprès d'un point de contact postal, où les modalités de dépôt des réclamations seront explicitées et proposées.

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 la France métropolitaine et les DOM, et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et à destination des COM⁹.

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

⁸ Toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

⁹ A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM.

Des justificatifs complémentaires permettant de démontrer le préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).

En cas de réclamation, 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.

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 européens¹⁰ ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et vers les COM¹¹.

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.**

La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend 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 initiale peut former un recours, 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.

Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

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.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par un intermédiaire (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 suspend les délais de prescription prévus à l'article 5.3.

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 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 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

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, sans préjudice de l'application, pour les envois internationaux des Actes de l'Union Postale Universelle, incluant la Convention Postale Universelle – dans sa dernière version adoptée par le Congrès et à la date d'entrée en vigueur prévue par la

Convention – et les textes pris en application de la Convention.

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.

1. Dimensions minimales et maximales applicables pour la France métropolitaine, les DOM-COM¹, Andorre, Monaco

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
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 ²	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 ¹	L + l + h < 200

2. Dimensions minimales et maximales pour les envois internationaux

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm) ³
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 ²	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 ³

¹ A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM

² 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.

³ Certains pays acceptent des dimensions maximales inférieures. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition.