

**CONDITIONS SPÉCIFIQUES
D'UTILISATION
DES APPLICATIONS
«COURRIER » ET
«LETTRE RECOMMANDÉE»**

Mis en ligne le 26 octobre 2016

LA POSTE (ci-après désignée « LA POSTE » ou « la Société ») édite un site internet (ci-après : le « Site ») accessible, sous le nom de domaine suivant : « <https://cotepro.laposte.fr> » permettant aux Internaute d'accéder à différentes offres de Services sur la Plateforme nommée « CÔTE PRO ».

LA POSTE permet à chaque Internaute qui le souhaite d'accéder à des offres de Services gratuits ou payants. Les contenus, modalités pratiques et financières de ces différentes offres de Services (ci-après « Services et/ou Applications ») sont détaillés sur le Site.

Parmi les offres de service proposées par la Société à ses Membres figure l'Application « COURRIERS » s'appuyant sur des web services fournis par MAILEVA une société du Groupe La Poste. Le paiement de ce service s'effectue à l'acte. Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation (ci-après CSU) régissent l'accès et l'utilisation de l'Application Courrier.

TABLE DES MATIÈRES

Article 1. Champ d'application et acceptation des Conditions d'utilisation	4
Article 2. Glossaire	4
Article 3. L'accès à l'application « COURRIERS »	4
Article 4. L'Application « COURRIERS »	4
4.1 Etape 1 - Choix du type d'envoi	4
4.2 Etape 2 – Sélection du document	5
4.3 Etape 3 – Choix des paramètres d'impression	5
4.4 Etape 4 – Destinataires	5
4.5 Etape 5 – Prix et modalités de paiement	5
4.6 Etape 6 – Le fichier d'édition	6
4.7 – Impression et distribution de la lettre	6
Article 5. Conservation et accès au(x) lettre(s) envoyée(s)	6
Article 6. Informations générales	7
Article 7. Fonctionnement du Site et des Services	7
Article 8. Modification des Services ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation	8

CÔTÉ PRO



Article 9. Manquement et exclusion	8
Article 10. Suspension de l'accès aux services	9
Article 11. Propriété intellectuelle	9
ARTICLE 12. Informatiques et Libertés	10
ARTICLE 13. Force Majeures	10
ARTICLE 14. Sous-traitances	11
ARTICLE 15. Cession	11
ARTICLE 16. Renonciation	12
ARTICLE 17. Notifications	12
ARTICLE 18. Convention de preuve	12
ARTICLE 19. Divisibilité	13
ARTICLE 20. Nous contacter	13
ARTICLE 21. Réclamation - Médiateur	13
ARTICLE 22. Droit applicable et juridiction compétente	14

Article 1. Champ d'application et acceptation des Conditions Spécifiques d'Utilisation

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation (ci-après : les « CSU ») sont en langue française et ont vocation à s'appliquer de façon exclusive entre la société LA POSTE, (ci-après désignée « LA POSTE » ou « la Société ») et tout Utilisateur/Membre souhaitant utiliser, l'application « COURRIERS » proposée par MAILEVA sur la Plateforme COTÉ PRO.

Toute utilisation du site par le Membre emporte de plein droit acceptation à la fois des Conditions Générales de Vente (CGV) et des présentes CSU. L'Utilisateur/Membre s'engage ainsi, sans restriction ni réserve, à se conformer aux Conditions Générales de Vente (CGV) et aux Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU). Les Conditions sont susceptibles d'évoluer, la Société se réservant la faculté de les modifier à tout moment.

CÔTÉ PRO



Article 2. Glossaire

Pour une parfaite compréhension, LA POSTE met à la disposition des utilisateurs un glossaire dont l'objet sera de fournir pour chacun des mots utilisés dans les CGV et CSU, portant une majuscule, la signification qui lui est donnée. Ce glossaire est disponible en cliquant sur le lien suivant :

<https://cotepro.laposte.fr/resources/cgu/CGU/Glossaire.pdf>

Article 3. L'accès à l'application « COURRIERS »

L'Application « COURRIERS » est accessible au Membre disposant d'un compte valide sur la Plateforme COTE PRO. Pour accéder à l'Application, le Membre doit préalablement s'identifier à l'aide de son adresse email et de son mot de passe, choisir l'offre souhaitée respectant les différentes étapes telles qu'exposées ci-après. Après avoir vérifié le récapitulatif de la commande, le Membre doit confirmer son paiement, cette dernière étape formalisant le contrat.

Article 4. L'Application « COURRIERS »

L'Application « COURRIERS » est une Application mise à disposition par la société La Poste qui permet au Membre de gérer l'envoi de document via son compte. Le Membre a la possibilité de choisir le type de courrier qu'il souhaite adresser à son ou ses destinataire(s).

Il existe plusieurs types de courriers, à savoir :

- Une Lettre
- Une Lettre recommandée sans AR
- Une Lettre recommandée avec AR appelé LReL distribuée par le Facteur.

Quel que soit le type de courrier choisi par le Membre, le document choisi par le Membre est transmis à MAILEVA, Société du Groupe La Poste.

Tout envoi par l'Application « COURRIERS » entraîne l'impression dudit courrier et sa présentation aux destinataires par le facteur.

4.1 Etape 1 - Choix du type d'envoi

La première étape consiste à choisir le type de lettre à envoyer comme décrits ci-dessus.

Après cela, le Membre est appelé à sélectionner le document à envoyer depuis la Bibliothèque de documents ou le terminal de son choix (Ordinateur, Tablette, Smartphone) via l'explorateur de son choix.

CÔTÉ PRO



4.2 Etape 2 - Sélection du document

Une fois le type de lettre choisi, l'utilisateur/Membre sélectionne le fichier qu'il souhaite envoyer depuis son terminal (ordinateur, tablette ou smartphone) ou depuis la Bibliothèque de documents LA POSTE accessible dans l'Application « Documents ».

Les types de documents supportés sont : Adobe (.pdf), Word (.doc, .docx et .rtf), Texte (.txt) et Excel (.xls, .xlsx). Le document sélectionné ne doit pas contenir plus de 30 feuilles (30 pages recto ou 60 pages recto-verso). Le Membre est seul responsable de la vérification et de la validation du document qu'il souhaite envoyer.

Une fois le document sélectionné et importé, l'intégrité de celui-ci est vérifiée, puis horodaté et sécurisé (chiffré) par un procédé qui permet de garantir l'intégrité de son contenu et d'identité de son expéditeur avant transmission au(x) Destinataire(s).

4.3 Etape 3 – Choix des paramètres d'impression

Une fois le document sélectionné, le membre/utilisateur doit choisir les paramètres d'impression de son document :

Il peut faire le choix d'un envoi couleur (quadrichromie uniquement) ou en noir et blanc.

Ces paramètres affecteront le prix d'impression de son envoi.

L'utilisateur membre peut également choisir une impression en recto ou en recto-verso.

Ces paramètres affecteront le prix d'impression de son envoi.

4.4 Etape 4 – Destinataires

Il appartient en premier lieu au Membre de renseigner le formulaire sur l'identité de l'expéditeur. Pour cela, il convient de remplir les champs suivants :

A- Personne morale : Raison sociale, Adresse, Complément d'adresse, Code postal, Ville

B- Personne physique : Titre, Nom , Prénom, Adresse, Complément d'adresse, Code postal, Ville

et ce pour tout nouveau contact/destinataire qui ne serait ni dans son carnet d'adresses ni dans ses relations accessibles dans la Plateforme. Pour ajouter un destinataire, il convient de remplir le formulaire autant de fois que nécessaire.

La Poste attire l'attention du Membre sur la nécessité de fournir des coordonnées valables. A défaut, il accepte de supporter toutes les conséquences ainsi que les responsabilités associées en cas d'envoi à un destinataire dont l'adresse est erronée.

4.5 Etape 5 – Prix et modalités de paiement

Une fois le(s) destinataire(s) choisi(s), le client valide son choix. A défaut, la commande n'est pas émise.

Il effectue ensuite le paiement en ligne, par carte bancaire. Les tarifs applicables sont ceux en

CÔTÉ PRO



vigueur à la date de l'envoi conformément à la grille accessible sur le Site, à l'adresse suivante :

https://cotepro.laposte.fr/resources/cgu/CGU/D%C3%A9tails_des_tarifs.pdf

Si le paiement n'est pas effectué, la commande est annulée.

L'utilisation de l'Offre décrites à l'article 4 suppose que le Membre dispose d'un compte en cours de validité. Tous les prix facturés au Membre sont ceux en vigueur au jour de la commande, déduction faite le cas échéant de tous les rabais, remises et ristournes applicables.

Le prix de l'acte varie en fonction de la taille du ou des fichiers choisis par l'Utilisateur/Membres.

LA POSTE se réserve la possibilité de réviser les tarifs à tout moment. LA POSTE se réserve la possibilité de faire évoluer les moyens de paiement. En pareil cas, les Membres en seront avisés.

4.6 Etape 6 - Le fichier d'édition

Une fois, la commande validée, La Poste convertit l'ensemble du/des Document(s) en un Fichier d'édition unique au format PDF. Elle vérifie l'intégrité du document envoyé par le Client, l'horodate (apposition d'une Contremarque de temps) et le sécurise en le chiffrant, par un procédé permettant de garantir l'intégrité de son contenu et de son auteur avant toute transmission au Destinataire. La Poste ne connaît en aucune façon le contenu des Documents qui lui sont transmis par le Client.

La Poste transmet par email les documents suivants au Client dans un fichier zip:

La preuve de dépôt cryptée (à valeur juridique). La Poste établit une Preuve électronique de dépôt au terme de la procédure de vérification du Fichier d'édition.

La preuve du contenu de l'envoi.

L'illustration graphique de la preuve de dépôt électronique. Accès et archivage.

4.7 Impression et distribution de la Lettre recommandée

Le Fichier d'édition est imprimé, en couleur ou noir et blanc, recto simple ou recto verso selon les choix du Client, et mis sous pli avec la liasse de recommandation.

La Poste ne garantit aucunement que les nuances de gris, de noir ou de couleur soient strictement identiques à celles visualisées par le Client sur le Site. Une feuille porte-adresse sera insérée dans l'enveloppe. Selon le nombre de feuilles constituant la Lettre Recommandée, l'enveloppe à fenêtre utilisée est au format C4 ou C6.

Les modalités de distribution contre la signature du destinataire de la Lettre recommandée et celles relatives à la preuve de distribution et/ou avis de réception de cette même lettre sont indiquées dans les Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée Nationale et à Lettre recommandée Internationale de La Poste auxquelles le Client est invité à se reporter (en annexe 1 du présent document).

Article 5 – Conservation et accès au(x) courrier(s) envoyés

Une fois le courrier électronique envoyé par le Membre au(s) destinataire(s), il est archivé et déposé en coffre-fort électronique et se voit attribué un numéro de références unique. Seuls l'émetteur et le(s) destinataire(s) peut (peuvent) voir le document. Le document électronique est accessible

CÔTÉ PRO



uniquement aux Membres bénéficiaires d'un compte valide. Il reste conservé dans tous les cas par Maileva dans un coffre électronique sécurisé pendant 10 ans pour permettre d'apporter des preuves en cas de litige éventuel.

Les Membres ont par ailleurs la possibilité de consulter et/ télécharger la copie de l'original du document électronique en accédant au compte et en consultant le Tableau de bord.

Si un membre ne dispose plus d'un compte valide, il pourra récupérer les copies des documents conservés par Maileva en appelant le service client dont les coordonnées sont fournies dans l'annexe 1.

Article 6. Informations générales

LA POSTE rappelle au(x) Membres(s) que les dispositions relatives à la politique d'utilisation des Cookies, et aux mentions légales qui s'appliquent sont accessibles en ligne (dans le footer situé en bas de page).

Article 7. Fonctionnement du Site et des Services

La Poste s'engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant au Membre un accès fiable et rapide aux Services. Pour utiliser les Services, l'attention du Membre a été attirée sur la nécessité pour lui de posséder un équipement nécessaire au bon fonctionnement des services.

Le Membre doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet, ou le cas échéant, de services Internet et reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet.

La Société attire l'attention du Membre sur le fait qu'elle ne garantit pas que les Services seront utilisables si le fournisseur d'accès Internet du Membre se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation. Il en est de même concernant la disponibilité des services fournis par MAILEVA pour laquelle la société ne peut être tenue responsable. En effet, l'Application « COURRIERS » proposée par La Poste s'appuie sur des web services fournis par MAILEVA une société du Groupe La Poste. Les conditions Générales de Service de MAILEVA sont accessibles sur le site de www.maileva.com :

http://www.maileva.com/download/maileva_cgs_fr.pdf

Ainsi, La Poste ne saurait en aucun cas être tenu responsable d'un non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation des Sites imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes aux fournisseurs tiers, à l'encombrement du réseau Internet, et pour toutes autres raisons extérieures à elle ayant le caractère d'un cas de force majeure au sens de la loi.

Le Membre est informé que l'exploitation des Services pourra être momentanément interrompue

CÔTÉ PRO



pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou leur présentation. Dans la mesure du possible, La Poste informera ses Membres préalablement à une opération de maintenance ou de mise à jour.

Article 8. Modification des Services ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation

L'utilisation de l'Application « COURRIERS » est proposée pour une durée indéterminée. A tout moment, La Poste a la possibilité de faire évoluer techniquement et/ou fonctionnellement tout ou partie de la Plateforme et / ou de la Solution. Ces évolutions sont susceptibles de modifier les conditions d'exploitation et de mise à disposition de la Solution aux Membres sans que La Poste n'ait à assumer une quelconque charge financière ou puisse en être tenu responsable par le Membre. En outre, la société se réserve la possibilité de ne plus y donner accès de façon unilatérale.

En pareil cas, La Poste s'engage faire tout son possible pour informer dans les meilleurs délais le Membre des évolutions de sa Plateforme et / ou de l'Application et des dysfonctionnements momentanés qui pourraient en être la conséquence.

En outre, le Membre est informé que la société La Poste pourra modifier à tout moment les Conditions spécifiques d'Utilisation (CSU). Le Membre sera informé de la nature de ces modifications dès leur mise en ligne sur les Sites et devra valider les nouvelles CSU pour accéder à l'Application.

Article 9. Manquement et exclusion

La Société peut à tout moment, sur notification adressée à un Utilisateur Membre ou Non-Membre par courrier électronique confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception, exclure ledit Membre du Site et mettre fin à son inscription et, le cas échéant à son abonnement, moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours en cas de manquement de ce dernier à ses obligations issues des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou des Conditions Spécifiques d'Utilisation non réparé dans ce délai et, notamment, en cas de fourniture d'éléments d'identification ou de personnalisation non-conformes et/ou de renseignements d'identification inexacts ou non actualisés et/ou en cas d'atteinte aux droits de tiers et/ou de violation des lois et règlements applicables et/ou de contrariété aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Il est précisé que la Société exclura l'Utilisateur Membre concerné sans préavis ni mise en demeure en cas de manquement grave du membre à l'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et ce, sans préjudice de tout dommage intérêts auquel la Société pourrait prétendre à ce titre. Il en sera de même en cas de violation de celui-ci par le Membre aux conséquences manifestement irrémédiables.

CÔTÉ PRO



Article 10. Suspension de l'accès aux services

LA POSTE peut suspendre l'accès aux Services et adresse une notification à l'Utilisateur Membre à charge pour lui d'y répondre sans délai si celui-ci diffuse sur le Site tous contenus contraires à la loi et/ou à l'ordre public, et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, tous contenus violents, pornographiques, racistes, antisémites, islamophobe, xénophobes portant atteinte au respect de la personne humaine ou de sa dignité, portant atteinte à la vie privée, portant atteinte aux droits d'auteurs, droits voisins, droits des marques, droits de la personnalité de tiers. A défaut de réponse, LA POSTE peut supprimer de plein droit le compte du Membre.

Article 11. Propriété intellectuelle

Il est précisé que l'ensemble des éléments du Site de la Société LA POSTE sa structure, les services qui y sont proposés, leur contenu, les informations qui y sont présentées, les illustrations, photographies, images, sons et vidéos, leur organisation, les bases de données et les outils logiciels qui y sont mis en œuvre est protégé au titre du droit d'auteur, du droit des marques et des droits de propriété intellectuelle par la législation relative à la propriété intellectuelle actuellement en vigueur. LA POSTE est titulaire de l'intégralité des droits y afférant.

LA POSTE accorde l'Utilisateur Membre qui accède au Site un droit personnel, non-exclusif d'usage du Site et de ses contenus. En conséquence, il s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle portant sur le Site et les éléments le composant et, notamment à ne pas :

- reproduire, représenter, modifier, altérer, rediffuser sans l'autorisation préalable de la Société, tout élément contenu ou se rapportant au Site ;
- détourner ou faire un usage commercial du Site et/ou des services qui sont proposés sans solliciter au préalable un accord exprès de la Société ;
- extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle du Site ainsi que d'effectuer une extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale du Site.

Toute exploitation non autorisée, toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce Site par quelque procédé que ce soit, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée le Code de la propriété intellectuelle.

Dans le cas où un Utilisateur constaterait une atteinte à ses droits de propriété intellectuelle ou aux droits dont il dispose sur les attributs de sa personnalité sur le Site, il est invité à en informer la Société LA POSTE par écrit. Cette dernière décline toutefois sa responsabilité quant à la violation des droits de propriété intellectuelle et autres atteintes qui pourraient être commises sur le Site par un ou plusieurs de ses Membres, dans le cadre du Réseau social d'entreprises qui est fourni et hébergé par la Société.

CÔTÉ PRO



ARTICLE 12. Informatiques et Libertés

L'Utilisateur communique des données à caractère personnel le concernant lors de son Inscription au Compte La Poste et au Compte COTE PRO, via le formulaire commun mis à disposition à cet effet, et ce, afin d'utiliser son Compte COTE PRO et bénéficier des Services. L'Utilisateur communique également des données à caractère personnel lors de l'utilisation des Services afin de bénéficier de ces Services.

En particulier, les données à caractère personnel collectées sont utilisées notamment à des fins d'administration et de gestion technique du Compte et des Services, d'exécution des Services, de l'envoi d'offres personnalisées.

Les données à caractère personnel de L'Utilisateur sont destinées au personnel de La Poste et/ou de ses sous-traitants assurant la fourniture des Services et, le cas échéant, à ses partenaires.

Certaines données à caractère personnel pourront également être accessibles à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur. La Poste pourrait également être amenée à communiquer ces données afin de répondre aux demandes des autorités habilitées (demande judiciaire ou administrative notamment).

En application de la législation sur la protection des données, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de communication des données le concernant ainsi que d'un droit de rectification et de suppression des données qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

L'Utilisateur dispose également d'un droit d'opposition au traitement des données le concernant, sous réserve de justifier d'un motif légitime.

L'Utilisateur peut exercer ces droits :

- Par mail via le formulaire de contact en cliquant ici [aide.cotepro.laposte.fr/contact.php]
- Par courrier postal à l'adresse suivante :

Service Client Internet
Boutique du courrier
99 999 La Poste

Article 13. Force majeure

LA POSTE ne saurait être tenue responsable de tout retard dans l'exécution de ses obligations ou de toute inexécution de ses obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure.

En vertu des dispositions de l'article 1218 du Nouveau Code Civil, « Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par

CÔTÉ PRO



des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du nouveau code civil. »

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : Blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant temporairement l'exécution des obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution des Services.

A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, LA POSTE s'efforcera dans la mesure du possible d'informer l'Utilisateur de l'existence de ce cas de force majeure et/ou de rétablir un accès, même dégradé, au Compte et aux Services.

Il est expressément convenu entre les Parties que la mise en œuvre tout à fait exceptionnelle de ces moyens palliatifs par La Poste pendant la survenance d'un cas de force majeure ne pourra donner lieu à aucune responsabilité ou indemnisation de la part de LA POSTE.

Article 14. Sous-traitance

La Poste se réserve le droit de faire exécuter tout ou partie des prestations objet des présentes par toute autre société de son choix en sous-traitance, La Poste restant seule responsable à l'égard de l'Utilisateur, à charge pour elle de se retourner contre ses sous-traitants.

Article 15. Cession

Les Conditions Générales sont proposées par LA POSTE et acceptées par l'Utilisateur pour accéder au site et aux offres de services. Cet accès ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit.

La Poste se réserve la faculté de céder les Conditions Spécifiques d'Utilisation, en tout ou partie et à quelque titre que ce soit, à tout tiers de son choix, sans autorisation préalable de l'Utilisateur.

CÔTÉ PRO



Article 16. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie, à l'une quelconque de ses obligations, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à se prévaloir de l'obligation considérée.

Article 17. Notification

Toute notification requise aux termes des Conditions Générales d'Utilisation devra être faite à l'autre partie par écrit, par lettre recommandée avec avis de réception, ou par tout autre moyen dont la réception peut être prouvée :

- pour la Poste : à l'adresse indiquée en tête des présentes
- pour l'Utilisateur : à l'adresse indiquée lors de l'Inscription ou de l'utilisation d'un Service ou encore à toute autre adresse que l'une des parties pourrait ultérieurement indiquer à l'autre par écrit conformément au présent article.

Cette notification sera considérée comme reçue par une partie à la date du premier jour ouvré suivant sa première présentation à cette partie.

Article 18. Convention de preuve

La Poste et/ou l'Utilisateur entendent fixer, dans le cadre de l'utilisation du Compte et des Services, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les stipulations qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

La Poste et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige :

- les moyens d'Identification (Identifiant, Mot de passe) liés au Compte utilisés dans le cadre des Services soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'Identification qu'ils expriment.
- les données de connexion relatives à des actions effectuées depuis l'un des Services utilisant le Compte de l'Utilisateur soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.
- tout ou partie des informations issues du Compte lui soient présumées imputables.

CÔTÉ PRO



- les dates générées ou inscrites électroniquement de toute information ou décision soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

- les informations archivées dans le cadre de l'un des Services, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

La preuve contraire peut être rapportée.

Article 19. Divisibilité

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des conditions générales ni celle de la clause partiellement concernée.

Article 10. Nous contacter

Pour toute question concernant le Compte ou les offres Services, le Membre peut contacter le Service Clients par le biais des différents moyens mis à sa disposition :

- une aide en ligne (<http://aide.cotepro.laposte.fr>),
- un formulaire de contact (<http://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>),
- ainsi qu'un numéro de téléphone (0969 321 321, prix d'un appel local).

Le membre peut également consulter les zones d'Aide disponibles sur chaque page de la plateforme COTE PRO ainsi que les clubs dédiés aux services proposés.

Article 21. Réclamation - Médiateur

Toute réclamation doit être adressée au service clients par le biais du formulaire en ligne accessible à partir de l'adresse <http://aide.cotepro.laposte.fr/contact.php>

Si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir le Médiateur :

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste :

CÔTÉ PRO



<http://www.laposte.fr/mediateur/faireappel-au-mediateur/demarche-en-lignesaisine-acceder-au-service>

- soit par courrier à l'adresse suivante :

GROUPE LA POSTE
Médiation du Groupe
CP F407
9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.

Article 22. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Spécifiques d'Utilisation sont régies par le DROIT FRANÇAIS. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation ou à l'exécution de leurs accords, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires. A défaut d'accord amiable, LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS SERA SEUL COMPETENT EN CAS DE LITIGE DE TOUTE NATURE ou de contestation relative à la formation ou l'exécution de la commande. Cette clause s'applique même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, et quels que soient le mode et les modalités de paiement, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents du CLIENT puissent mettre obstacle à l'application de la présente.

CÔTÉ PRO



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER-COLIS DE LA POSTE

VERSION NUMERO 6 DU 01/01/17

Définitions

Envoi postal :

Tout objet, lettre ou colis, destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement, présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé et conforme aux poids et aux dimensions mentionnés dans le tableau en annexe.

Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant de son dépôt et de sa 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 4.7.

Article 1 : Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent tous les produits et services proposés 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 certains produits ou services et des éventuelles conventions particulières applicables entre La Poste et le client. Elles ne s'appliquent pas aux 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.

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 : Informations 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, mises à disposition par La Poste ou diffusées sur son site Internet et par tous moyens de communication qu'elle estimera utile.

Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services peuvent être consultés sur le site Internet de La Poste (www.laposte.fr)¹ et dans les points de contact postaux. Les conditions générales et spécifiques de vente et 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. Elles sont également envoyées par mail aux clients qui en font la demande par téléphone en composant le 3631 (service gratuit +

prix appel). 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. Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret aérien.²

Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, dans les limites de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, le cas échéant via l'opérateur postal du pays concerné ou le prestataire en charge du transport, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays, cette acceptation étant indispensable pour permettre à La Poste de fournir la prestation demandée.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire de cette communication.

2.3 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de ses activités, La Poste est amenée à collecter des données relatives à ses clients pouvant faire l'objet d'un traitement informatique.

Les données utilisées 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, pour les besoins de cette prestation. 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 modifiée 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 données 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

Article 3 : Engagements de La Poste

3.1 Délais et moyens de distribution

Les délais de distribution des envois postaux 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 estime utiles.

¹ Toute consultation de sites Internet mentionnés dans les présentes conditions générales de vente est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

² Des informations sur les règles de sûreté applicables au fret aérien sont disponibles sur le site Internet www.douane.gouv.fr

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

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 de rue : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite figurant sur la boîte aux lettres ;
 - envois déposés dans un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.
- Lorsque le dépôt a lieu après l'heure limite ou un jour non ouvrable, l'envoi est pris en charge le jour d'ouverture du point de contact postal suivant le jour du dépôt.

L'expéditeur peut demander à ce que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt en bureau de poste.

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 présentes conditions générales de vente.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre le traitement.

Lorsque La Poste suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci 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 3.2.9 relatif aux envois non distribuables.

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

Lorsque La Poste n'a pas connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt, le traitement 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 en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

La Poste n'assure pas le retour à l'expéditeur des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée, lorsque leur destinataire n'en a pas pris possession. 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. Elle peut également procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison.

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

Lorsque l'envoi postal n'a pu être distribué pour des raisons autres que celles prévues à l'article 3.2.9, 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 3.2.8.

3.2.4 Spécificités de la distribution des colis non remis contre signature

Lorsque les colis n'ont pu être distribués dans les conditions prévues à l'article 3.2.3, 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. Le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis.

Le refus d'un colis non remis contre signature peut se faire de la manière suivante, à condition de ne pas avoir été ouvert :

- pour un colis remis en boîte aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.

3.2.5 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 présent à l'adresse contre signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Les parties reconnaissent une valeur juridique identique à la signature traditionnelle sur papier et à la signature numérisée. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire d'un envoi de marchandises remis contre signature peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

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'absence ou 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.

Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8, sauf seconde présentation selon les modalités propres aux conditions du produit.

3.2.6 Modalités de distribution des envois à international

Leur distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

3.2.7 Aménagements de la distribution

La Poste peut convenir contractuellement avec les parties intéressées 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 de 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, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

3.2.8 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 titulaire d'une procuration en cours de validité établie par le destinataire l'autorisant à retirer les envois postaux adressés à ce dernier, 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. A défaut, le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle rempli et signé par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature.

La distribution de l'envoi peut donner lieu à perception de droits et taxes, notamment en cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi ou si ce dernier est soumis à des frais de dédouanement ou droits de douane.

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 3.2.9.

3.2.9 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, par rapport aux mentions figurant à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente, inexploitable ou illisible ;
- les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible, sauf en cas d'aménagement de la distribution en raison de circonstances exceptionnelles dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 ;
- 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 pendant un délai de 3 mois à compter de son enregistrement en arrivée au Service Client Courrier. Le cas échéant, la remise se fera contre

paiement des frais de conservation. A défaut, La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

Article 4 : Engagements de l'expéditeur et du destinataire

4.1 Choix du produit ou service

L'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

4.2 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. 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.

Pour les envois nationaux, une adresse complète s'entend d'une adresse en français 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 immeubles collectifs, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier et, le cas échéant, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
- 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, au service ou à l'abonnement choisis (numéro de la boîte postale, mention Course Spéciale, Poste restante, 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.

Pour les envois internationaux, le nom du pays doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

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 lui être retourné dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

4.3 La boîte aux lettres

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres située à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique, 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 réceptionne les envois postaux. 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.

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 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 immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la boîte aux lettres, permettant de faire le lien entre les mentions portées sur l'envoi postal et celles figurant 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 s'efforce d'avertir, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution et traite les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 des présentes.

4.4 Conditions d'admission 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 dans un contenant unique et indivisible 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 et aux poids des envois mentionnés dans le tableau en annexe. Le poids brut d'un envoi correspond au poids de son contenu auquel il faut ajouter le poids de l'emballage de l'envoi.

La confection de l'envoi et de son conditionnement intérieur se fait sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu.

Les emballages sont à utiliser sans aucun ajout de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois (ficelle, sangle, etc.).

Pour les envois avec un emballage de la gamme à affranchir, le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kilogrammes. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique.

La résistance et la solidité de ces emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente. La Poste ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'elle a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.

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 ou portant atteinte à l'image de La Poste.

L'expéditeur est responsable du bon remplissage des documents apposés ou joints aux envois postaux.

4.5 Contenu des envois

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

4.5.1 Ensemble des envois postaux

Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux, notamment en application des

dispositions particulières de l'Union Postale Universelle³ :

- les matières ou objets dangereux ou salissants ;
 - toute marchandise relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive : les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium⁴ ;
 - tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;
 - les objets prohibés, notamment :
 - les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
 - les produits stupéfiants ;
 - 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 ;
 - les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
 - tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
 - les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux.
- En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

4.5.2 Contenus de valeur et de nature particulière ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant

La Poste recommande de recourir à l'un de ses services adaptés, c'est-à-dire conformes à la nature et au contenu du produit envoyé et répondant aux besoins de l'expéditeur en termes de suivi, de remise contre signature et d'indemnisation, pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...);
 - des envois dont la preuve de dépôt et/ou la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de pré qualification, envois de copies d'examen...).
- Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en colis avec option recommandation ou en valeur déclarée, dans le respect des conditions spécifiques de vente de ces produits.

La Poste ne peut être tenue responsable de la dégradation des denrées périssables, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard dans la distribution de l'envoi.

³ Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU : www.upu.int/fr.html

⁴ Sauf dispositions particulières, se renseigner en point de contact postal.

4.5.3 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'Outre-Mer⁵

Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. Les lettres internationales sont limitées à deux kilogrammes ou trois kilogrammes vers certaines destinations.⁶ Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.5.1, 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 Douanes⁷. 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.

4.6 Formalités douanières

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, préalablement à l'expédition de l'envoi.

Pour les envois à destination de l'Outre-Mer, des pays hors Union Européenne et des territoires et îles rattachés aux pays de l'Union européenne et les envois en provenance de l'Outre-Mer et à destination de la France métropolitaine et du reste du monde, 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 :

- 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)⁸.

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 documents⁹.

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. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais, droits et taxes.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits de douanes et taxes locales restant dus. 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 un allongement des délais d'acheminement de l'envoi postal.

4.7 Paiement du service

4.7.1 Affranchissement au tarif en vigueur

Le client acquitte, au plus tard au moment du dépôt de l'envoi, l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9. Pour les emballages, le client acquitte le paiement au tarif en vigueur au jour de l'achat.

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.

Les Prêts à Poster (PAP) neufs et les timbres ne sont ni repris ni échangés. Les PAP 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 produits dont la valeur faciale n'est pas déterminable

4.7.2 Envois insuffisamment et/ou frauduleusement affranchis

Tout affranchissement ne traduisant pas un choix clair de la part du client pourra conduire La Poste à acheminer l'envoi dans les conditions qu'elle estime les meilleures au regard de l'affranchissement utilisé par le client.

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 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.

⁵ Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM, ne sont pas concernés lorsqu'il est fait référence aux COM dans les conditions générales de vente

⁶ Informations disponibles sur www.laposte.fr ou dans les points de contact postaux

⁷ Informations disponibles sur le site Internet des Douanes www.douane.gouv.fr

⁸ 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

⁹ Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet www.laposte.fr

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 selon 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 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 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 pas 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 indemnités est fixé dans les limites suivantes :

- pour tous les envois postaux bénéficiant d'un engagement contractuel de délai, l'indemnisation en cas de retard, ne peut excéder le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- en cas de perte ou avarie, La Poste versera sur demande et sur présentation d'une preuve de la date du dépôt et du montant de l'affranchissement une indemnisation ne pouvant excéder :
 - deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros du kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux ;
 - trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux ;
 - 16 euros pour les envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, à l'exception des colis postaux ;

- 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les colis postaux.

Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt.

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 COM.

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. Toute personne peut elle-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 » ;
- par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service 0,34 euros par minute + prix appel) ;
- 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 COM.

Toute indemnisation suppose que le réclamant apporte la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement (par exemple au moyen

de la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal).

Des justificatifs permettant d'attester de la réalité du préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).

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 21 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 et à destination de certains pays européens¹⁰ ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les COM.

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 réclamant 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.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur du groupe La Poste.

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

6.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste

Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste 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, qui est 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...).

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus à l'article

5.3 à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur du groupe La Poste :
<http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :
Le Médiateur du groupe La Poste
CP F407
9 rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Article 7 : Annulation - Invalidité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres 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, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée au début des présentes conditions générales de vente.

¹⁰ 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

ANNEXE SUR LES DIMENSIONS ET POIDS DES ENVOIS

Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois à destination de la France métropolitaine, les DOM-COM, Andorre, Monaco

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	3
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	$L + l + h \leq 200^{11}$	30
Colis sous forme de rouleaux ¹²	Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

2. Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois internationaux¹³

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)	Poids maxima (en kg)
Lettre ou carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3	2 (ou 3 kilogrammes vers certaines destinations). Cette information est disponible en point de contact postal ou sur le site Internet de La Poste
Colis	L (22) x l (16) X h (1)	$L + l + h \leq 200$	30
Colis sous forme de rouleaux	Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5	$32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$	30

¹¹ Des suppléments tarifaires peuvent être appliqués aux colis de grande dimension, se renseigner en point de contact postal

¹² L'envoi de colis sous forme de rouleaux est possible, un supplément tarifaire est alors appliqué

¹³ Certains pays acceptent des normes plus restrictives. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition