

# CGV ENTREPRISE COLISSIMO 2023

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Objet du Contrat .....	5
Article 2 – Création du compte client.....	5
Article 3 – Conditions d’admissions des colis .....	5
3.1 COLIS ADMIS ET NON ADMIS (DIMENSION, POIDS, EMBALLAGE, CONDITIONNEMENT).....	5
3.1.1 DEFINITIONS DES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE COLIS .....	5
3.1.2 DIMENSION ET POIDS.....	5
3.1.3 EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT .....	5
3.2 PRÉSENTATION DES ENVOIS .....	5
3.2.1. CONSOMMABLES ET SUPPORTS DE CHARGE OU PRESENTATION .....	6
3.2.2. SERVICE DE CONSOMMABLES.....	6
3.3 RESTRICTIONS D’ADMISSION .....	6
3.3.1 LES MARCHANDISES INTERDITES : .....	6
3.3.2 LES MARCHANDISES DECONSEILLEES .....	6
3.3.3 RESTRICTIONS LIEES AU RESPECT DES REGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES.....	6
Article 4 - Affranchissement et adressage.....	6
4.1 SOLUTIONS D’AFFRANCHISSEMENT .....	6
4.1.1. ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (EDI) .....	6
4.1.2 ÉTIQUETTES .....	6
4.2 CONDITION D’ADRESSAGE.....	7
4.3 DOUANES .....	7
Article 5 – Les services optionnels.....	7
5.1 LE CONTRE REMBOURSEMENT (CRBT) .....	7
5.2 L’OPTION FRANC DE TAXES ET DE DROITS (FTD/DDP).....	7
5.3 L’ASSURANCE OPTIONNELLE AD VALOREM.....	7
5.4 NOTIFICATIONS PAR SMS POUR LES DISTRIBUTIONS EN POINTS RETRAIT .....	8
5.5 PAIEMENT DES SERVICES OPTIONNELS .....	8
Article 6 – Environnement informatique et Solutions Techniques .....	8
6.1 SOLUTIONS INFORMATIQUES D’AIDE A L’ENVOI : SOLUTIONS TECHNIQUES .....	8
6.1.1 CHOIX DES SOLUTIONS TECHNIQUES PAR LE CLIENT .....	8
6.1.2 INCIDENTS –AU TITRE DE L’ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE.....	8
6.1.3 SPECIFICITES DES CLIENTS EN DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES .....	9
6.2 NOTIFICATIONS .....	9
6.2.1 MODALITES DE NOTIFICATIONS .....	9
6.2.2 NOTIFICATIONS SERVICE FLEX .....	9
6.2.3 INCIDENT DANS LE CADRE DES NOTIFICATIONS .....	9
Article 7 – Conditions de prise en charge par La Poste .....	9
7.1 SERVICE DE COLLECTE .....	9
7.2 DEPOT EN ETABLISSEMENT POSTAL.....	9

Article 8 - Modalités d'exécution de la prestation .....	9
8.1 MODALITES DE DISTRIBUTION DES ENVOIS .....	9
8.1.1 DOMICILE ET MISE EN INSTANCE .....	10
8.1.2 POINTS DE RETRAIT .....	10
8.1.3 DISTRIBUTION DES COLIS EN RETOUR .....	10
8.2 SUIVI DES ENVOIS.....	10
8.3 CONTRÔLE AÉRIEN MARITIME ET PHYTOSANITAIRE .....	10
Article 9 - Délais de livraison .....	11
9.1 CALCUL DU DÉLAI.....	11
9.2 PRINCIPE : DELAIS INDICATIFS NON GARANTIS .....	11
9.3 EXCEPTION : ENGAGEMENTS DE DELAI .....	11
Article 10 – Conditions Financières .....	11
10.1 ETABLISSEMENT DU TARIF.....	11
10.1.1 GRILLES TARIFAIRES.....	11
10.1.2 REMISE.....	11
10.1.3 ETABLISSEMENT ET TVA .....	12
10.2 SUPPLEMENTS TARIFAIRES .....	12
10.2.1 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A L'EVOLUTION DU PRIX DU CARBURANT : AJUSTEMENT PETROLE.....	12
10.2.2 IMPACT DE L'ECOTAXE OU TOUTES AUTRES TAXATIONS A VENIR .....	12
10.2.3 SUPPLEMENT TARIFAIRE EN RAISON D'UNE NON QUALITE DE DONNEES D'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (ABSENCE DE TRANSMISSION D'ANNONCE JOURNALIERE SOUS FORMAT EDI -PAS DE TRANSMISSION AVANT MINUIT LE JOUR DE DEPOT PHYSIQUE DES COLIS) .....	12
10.2.4 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE TRANSMISSION DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE, DE DONNEES D'ADRESSE OU DOUANIERES ABSENTES, INCOMPLETES OU ERRONEES.....	12
10.2.5 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE ADRESSE ELECTRONIQUE ET NUMERO DE TELEPHONE ABSENTS OU INEXACTS DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE ....	12
10.2.6 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR NON-RESPECT DU LIEU DE DEPOT .....	12
10.2.7 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON MECANISABLES.....	13
10.2.8 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON ADMIS .....	13
10.2.9 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE AUGMENTATION EXCEPTIONNELLE ET IMPREVISIBLE DES COUTS DE TRANSPORT.....	13
10.2.10 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA SURETE DES COLIS .....	13
10.2.11 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA VARIATION DU SMIC.....	13
10.3 REVISION DU TARIF .....	13
10.3.1 MODIFICATION DES TARIFS GENERAUX ET SUPPLEMENTS .....	13
10.3.2 REVISION DES TARIFS SANS PALIERS ET DES TARIFS AVEC PALIERS EN CAS D'EVOLUTION DES AUTRES ELEMENTS QUE LE NOMBRE DE COLIS .....	13
10.3.3 RÉVISION POUR IMPRÉVISION.....	13
10.4 FACTURATION.....	13
10.5 CONTESTATION DE FACTURE.....	13
10.6 PAIEMENT .....	14
10.7 GARANTIES FINANCIERES .....	14
10.8 INCIDENT DE PAIEMENT.....	14
Article 11– Réclamations.....	14

11.1 MOTIFS DES RECLAMATIONS.....	14
11.2 SAISINE DU SERVICE CLIENTS.....	15
11.3 TRAITEMENT DES DEMANDES ET DÉLAIS.....	15
11.4 RECOURS A UN MANDATAIRE.....	15
Article 12–Responsabilité de La Poste.....	16
12.1 LIMITATIONS DE RESPONSABILITE.....	16
12.2 NON-RESPECT DES DELAIS.....	16
12.3 PERTE ET AVARIE.....	16
12.3.1 INDEMNISATION STANDARD.....	16
12.3.2 INDEMNISATION DANS LE CADRE DE LA SOUSCRIPTION D’UNE ASSURANCE OPTIONNELLE.....	16
12.4 RESPONSABILITE LIEE AUX SOLUTIONS INFORMATIQUES.....	16
Article 13–Règlement des différends.....	17
13.1 DROIT APPLICABLE.....	17
13.2 ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	17
13.3 PRESCRIPTION.....	17
13.4 NON-RENONCIATION.....	17
Article 14 –Traitement des données à caractère personnel.....	17
Article 15 – Marques et Logo.....	17
Article 16 – Dispositions diverses.....	17
16.1 CONFIDENTIALITE.....	17
16.2 MODIFICATION DU CONTRAT.....	18
16.3 CESSION DU CONTRAT.....	18
16.4 CONVENTION DE PREUVE.....	18
16.5 EXCEPTION D’INEXECUTION.....	18
Article 17 – Fin du contrat.....	18
17.1 RESILIATION.....	18
17.2 CLOTURE DU COMPTE.....	18
Fiches Colissimo France.....	19
1. FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait France.....	19
2. FICHE Point Retrait Eco France.....	20
3. FICHE Colissimo Retour France.....	21
Fiche Colissimo Flash France.....	23
1. FICHE Colissimo Flash Domicile.....	23
Fiches Colissimo Outre-mer.....	25
1. FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer.....	25
2. FICHE Colissimo Retour Outre-Mer.....	27
3. FICHE Colissimo Eco Outre-Mer.....	29
Fiches Colissimo International.....	30
1. FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait International.....	30
2. FICHE Colissimo Retour International.....	31
FICHE OPTION Contre-Remboursement National (CRBT).....	33
FICHE Collecte.....	35
FICHE OPTION Compte Import Douane.....	37



## Article 1 – Objet du Contrat

Le présent Contrat a pour objet d'encadrer la relation entre La Poste et le Client pour la prise en charge, l'acheminement, la distribution et le cas échéant le dépôt et/ou la collecte des colis du Client par La Poste afin d'être expédiés, avec les modes de livraison composant l'offre Colissimo Entreprise intégralement neutre en carbone.

Le Client génère lui-même le Trafic. Le présent Contrat ne saurait couvrir la prise en charge, l'acheminement et la distribution d'envois de colis de tiers.

Le Client ne génère pas lui-même le trafic. Il agit en qualité de prestataire pour le compte de véritables expéditeurs. Est considéré comme véritable expéditeur, celui qui a vendu la marchandise contenue dans le colis au destinataire final.

## Article 2 – Création du compte client

La Poste envoie un identifiant et un mot de passe au Client lui permettant d'accéder à la Colissimo Box ainsi qu'à son Espace Client connecté accessible depuis le site [www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr/](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr/).

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels.

Le Client est responsable de l'utilisation et du respect de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Toutes connexions à l'Espace Client connecté effectuées en utilisant l'identifiant et le mot de passe du Client seront réputées avoir été effectuées par le Client.

Dans l'hypothèse où le Client aurait souhaité ouvrir un sous-compte faisant l'objet d'une facture propre, ledit sous-compte sera considéré comme un Compte Client distinct au sens du présent article avec un identifiant et mot de passe distinct.

Des frais de gestion du compte, d'un montant annuel de 240 euros HT, sont appliqués dès que le montant brut HT d'affranchissement rattaché au compte facturé est inférieur à 1 500 euros brut HT sur l'année civile. Les frais de gestion sont prélevés sur la facture du mois de janvier de l'année suivant l'année de référence.

Tout contrat débuté en cours d'année se verra appliqué ces frais au prorata du nombre de mois écoulés entre l'entrée en vigueur du Contrat et le 31 décembre de l'année de signature.

## Article 3 – Conditions d'admissions des colis

La Poste fonctionne avec un processus mécanisé qui s'organise autour de ses installations de tri industriel équipées d'outils technologiques, et avec un traitement de masse essentiellement mécanisé et automatisé des envois. Le colis mécanisable constitue par conséquent la référence pour apporter une qualité de service constatée industriellement. Tout traitement spécifique, et notamment manuel contraire à ce principe implique alors une procédure dérogatoire nécessitant du temps et des moyens de traitement supplémentaires qui se traduira par l'application de supplément(s) tarifaires que le Client s'engage à payer.

L'acceptation d'un envoi dans le réseau postal n'équivaut pas à une reconnaissance du déclaratif Client, notamment quant au caractère non mécanisables (NM), ni à une garantie quant à la solidité ni à la suffisance de conditionnement et de l'emballage, ni de son adaptation au contenu, que La Poste ignore. En toute hypothèse, La Poste n'encourt aucune responsabilité en cas d'absence ou d'insuffisance de conditionnement ou d'emballage et le Client en reste exclusivement responsable.

Les colis, ne répondant ni aux conditions des colis admis mécanisables, ni aux conditions des envois admis non mécanisables (NM), ne sont pas admis dans le cadre du Contrat. Ils peuvent être refusés et leur traitement peut être interrompu par La Poste, à n'importe

quel moment du traitement si elle estime être dans l'impossibilité de les acheminer.

La Poste prendra les mesures qu'elle estimera être les meilleures, le cas échéant aux frais du Client, nonobstant l'application de supplément(s) tarifaires.

### 3.1 COLIS ADMIS ET NON ADMIS (DIMENSION, POIDS, EMBALLAGE, CONDITIONNEMENT)

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) respectant les conditions de poids et de dimensions sont admis. Il s'agit de poids masse, indépendamment du poids volumétrique qui reste la référence pour la facturation dans les cas prévus à l'article 10.1.1.

Dans le cas d'un dépôt par le Client, d'un colis non admis, La Poste prévendra immédiatement le Client par tout moyen. Ce dernier disposera d'un délai de 48h ou de 24h s'il s'agit de matière dangereuse afin de venir récupérer son colis, délai au-delà duquel le colis sera renvoyé aux frais du Client.

#### 3.1.1 DEFINITIONS DES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE COLIS

Les colis admis sont:

- Les colis mécanisables (conditions cumulatives) : Pour être mécanisable, un colis doit répondre à la fois à des conditions de poids (masse), de dimensions, et à des conditions d'emballage, de conditionnement et d'étiquette. Ces conditions assurent qu'un tel colis ne nécessite aucun traitement spécifique (se référer aux tableaux ci-dessous).
- Les colis non mécanisables (conditions cumulatives) : Un colis, bien qu'admis, dès qu'il ne répond pas à une seule des caractéristiques du colis mécanisable est susceptible de nécessiter un traitement spécifique et devient un colis non mécanisable. Le Client doit annoncer les colis non mécanisables par l'apposition de la mention « NM » (se référer aux tableaux ci-dessous). Un colis, ne portant pas la mention «NM», mais identifié par La Poste comme «non mécanisable» fera l'objet du supplément tarifaire «non mécanisable» indiqué au présent Contrat.

Pour tous les modes de distribution, les envois ne répondant ni aux conditions des colis mécanisables, ni aux conditions des colis «non mécanisables» ne sont pas admis dans le réseau postal.

Un colis non admis ne doit pas être remis à La Poste. Un colis non admis, mais qui a été toutefois pris dans le réseau de La Poste fera l'objet du supplément tarifaire pour colis non admis indiqué au présent Contrat.

#### 3.1.2 DIMENSION ET POIDS

	Colis admis		Colis non admis
	Colis mécanisables	Colis non mécanisables	
Domicile (sans signature/avec signature)	<p>≤ 30kg<sup>1</sup></p> <p>Minimales : 16 cm (Longueur) x 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)</p> <p>Maximales : L+H ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm</p>	<p>≤ 30kg<sup>1</sup></p> <p>International : 150 cm &lt; L+H ≤ 200 cm et/ou : L ≤ 200 cm*</p>	<p>&gt; 30 kg</p> <p>L+H &gt; 200 cm et/ou : L &gt; 200 cm*</p>
Point de retrait	<p>A La Poste (France) / En bureau de poste<sup>1</sup></p> <p>≤ 30kg</p> <p>International : 20 kg</p> <p>Minimales : 16 cm (Longueur) x 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)</p> <p>Maximales : L+H ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm</p>	<p>≤ 30kg</p> <p>International : 20 kg</p> <p>Minimales : 15 cm (Longueur) x 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur)</p> <p>Maximales : L+H ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm</p>	<p>&gt; 30 kg</p> <p>International : &gt; 20 kg</p> <p>L+H &gt; 200 cm et/ou : L &gt; 200 cm*</p>
	<p>En Relais Pickup (France/ en relais international)<sup>1</sup></p> <p>≤ 20kg</p> <p>Minimales : 15cm (Longueur) x 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur)</p> <p>Maximales : L+H ≤ 130 cm et : L ≤ 100 cm</p>	<p>≤ 20kg</p> <p>NC</p> <p>150 cm &lt; L+H ≤ 200 cm et/ou : L ≤ 200 cm</p>	<p>&gt; 20 kg</p> <p>L+H &gt; 200 cm et/ou : L &gt; 200 cm*</p>
En consignation Pickup	<p>≤ 20kg</p> <p>Minimales : 16 cm (Longueur) x 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)</p> <p>Maximales : L+H ≤ 130 cm et : L ≤ 60 cm</p>	<p>≤ 20kg</p> <p>NC</p>	<p>&gt; 20 kg</p> <p>L+H ≤ 130 cm et/ou : L ≤ 60 cm</p>

\*Les colis à destination de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, de Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises, des Secteurs Postaux et de l'International, du fait des contraintes de distribution locale, peuvent ne pas répondre aux normes définies dans cette rubrique, et sont soumis à des normes plus restrictives. Un retour du colis au Client expéditeur ne peut être exclu. Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut consulter sur la Colissimo Box accessible depuis le site Internet <http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/>.

#### 3.1.3 EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT

Colis admis		Colis non admis
Colis mécanisables	Colis non mécanisables	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- stable (évitant tout renversement ou roulement).</li> <li>- aux formes régulières avec a minima une face permettant de présenter à l'horizontale l'étiquette de transport.</li> <li>- clos à l'aide de moyen de fermeture sans débord.</li> <li>- avec une étiquette lisible par les machines de La Poste (notamment bien imprimée, non pliée et apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis), non masquée et non insérée dans une pochette plastique.</li> <li>- avec un suremballage partiel ou total ne gênant pas le fonctionnement des machines, ni la lecture des étiquettes et la mesure des dimensions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une instabilité : une présentation inhabituelle ou irrégulière du colis qui nécessite un traitement spécifique, notamment les colis pouvant rouler. Exemple : les colis sous forme de rouleaux.</li> <li>- un débord ne générant pas des perturbations dans le traitement industriel des envois.</li> <li>- une étiquette non lisible par les machines de La Poste, notamment mal imprimée, mal apposée, pliée ou non apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis, ou dont les informations sont partiellement masquées par l'emballage (ex : cerclage de renfort).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- groupage de plusieurs colis à l'aide notamment d'un cerclage de renfort.</li> <li>- les sphères.</li> <li>- les objets dont l'emballage est inadapté à des conditions de traitement industriel (par exemple les colis dont le moyen de fermeture est lâche, agrippant...).</li> <li>- les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés.</li> <li>- les modes de fermeture avec débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles ou tout autre moyen de fermeture, même admis, du moment qu'il devient lâche agrippant.</li> <li>- les modes de fermeture dangereux, susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets et/ou les machines de La Poste.</li> </ul>

Les envois doivent être emballés et clos. Les moyens de fermeture doivent ne présenter aucun risque ni de blesser les personnes intervenant de quelque manière que ce soit sur le colis, ni de générer de blocage, ni d'endommager les machines. A défaut, La Poste se réserve le droit d'engager la responsabilité du Client.

Les emballages doivent être solides et appropriés à leur contenu (notamment quant à la valeur, la forme, la nature et le poids) et aux exigences du transport et de traitement (notamment quant au mode d'acheminement et à la durée). Le Client assure l'intégrité du contenu de l'envoi qui ne doit pas pouvoir s'échapper librement ou être enlevé, en totalité ou en partie, de son conditionnement sans l'endommager.

Le conditionnement de l'envoi, à la charge et sous la responsabilité du Client, doit permettre une répartition uniforme des masses. Il doit assurer la protection du contenu, mais aussi la non transformation du colis pendant les opérations de traitement et de transport. La transformation des dimensions, et/ou la présence de débord notamment, peuvent donner lieu à l'application d'une tarification au poids volumétrique et/ou de supplément(s) telle que prévue au Contrat. Le Client s'engage à le(s) payer.

L'emballage et le conditionnement doivent permettre une résistance à plusieurs manipulations et permettre aux envois de supporter les secousses, les pressions et les chocs en cours de transport dus notamment à un traitement par machines : la présence de toute mention particulière (« fragile », « haut-bas », etc.) ne donne pas lieu à un traitement spécifique. La Norme NF EN 15552 octobre 2008, Emballages - Emballages d'expédition complets et pleins et charges unitaires - Programmes d'essai de performance pour circuits de distribution courants, peut servir de référence au Client.

### 3.2 PRÉSENTATION DES ENVOIS

Pour chaque dépôt, le Client est tenu de présenter ses colis, à la fois :

- regroupés en un même lieu ;
- de façon unifiée et homogène ;
- en conformité avec les dispositions du présent Contrat.

Le Client s'assure que, lors du dépôt, les colis soient remis dans des contenants dont le conditionnement ne présente pas de danger pour la sécurité des agents. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser les contenants.

La Poste peut demander au Client une séparation entre ses envois en Colissimo Point Retrait – en relais Pickup du reste de son flux.

### 3.2.1. CONSOMMABLES ET SUPPORTS DE CHARGE OU PRESENTATION

Sauf mention contraire, le Client se fournit lui-même et à ses frais en consommables (notamment emballages, conditionnements, encres, colles, supports servant à l'édition d'étiquettes etc.) nécessaires à la préparation et à la présentation de ses envois pour admission – y compris les supports de charge ou de présentation demandés par La Poste (notamment box carton, palettes, sacs...). La Poste n'effectue ni échange, ni fourniture (excepté pour les services annexes payants), ni restitution, ni remboursement, ni location de ces consommables et supports.

Dans tous les cas, ces consommables doivent répondre aux exigences du transport postal.

La Poste peut également demander au Client de présenter ses colis en vrac ou une présentation en conteneurs, dans ce cas, La Poste fournira les contenants. Le Client veillera à un remplissage optimal des contenants dans la limite de leur capacité.

### 3.2.2. SERVICE DE CONSOMMABLES

La Poste propose un service de commande de consommables conforme aux exigences de ses outils de productions.

Le Client peut commander, ces consommables (supports servant à l'édition d'étiquettes, emballages spécifiques...) dans le catalogue en ligne sur l'Espace Client du site de La Poste – Colissimo depuis la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté\*. Le Client est responsable de la gestion de son stock.

Ce service est accessible moyennant commande et paiement du prix.

## 3.3 RESTRICTIONS D'ADMISSION

Les envois confiés à La Poste ne doivent pas contenir d'objets salissants, dangereux, prohibés, notamment des articles contrefaisants, contraires aux lois et règlements en vigueur, et/ou qui, par leur nature ou leur conditionnement, sont susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste ou de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste.

### 3.3.1. LES MARCHANDISES INTERDITES :

Sont interdites toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales en vigueur sur les matières dangereuses comme, à titre non exhaustif, les gaz, les munitions, les matières inflammables, radioactives, biologiques, toxiques ou corrosives, les piles ou batteries au lithium<sup>1</sup>.

Les objets suivants sont également prohibés au dépôt :

- les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- les produits stupéfiants ;
- 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 ;
- les produits accompagnés ou devant être accompagnés d'un document CITES (Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction) ;
- les objets de fonds et valeurs légalement définis (notamment les métaux précieux, bons au porteur et valeurs fiduciaires) ;
- les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, à

destination d'un pays autre que la France métropolitaine (hors Corse) ;

- les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

L'insertion de bijoux n'est possible que dans les envois avec signature et assurance, et dans la mesure où la valeur (achat et/ou vente) ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.

De même, le Client s'engage à remettre à La Poste uniquement des objets respectant les règles édictées par l'UPU<sup>2</sup>.

Il appartient au Client de consulter les services douaniers, la liste des objets interdits étant extrêmement variable suivant la destination.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée notamment pour les dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à La Poste un colis relevant des restrictions ci-dessus et de toutes les conséquences liées à l'inobservation des restrictions.

Si La Poste est amenée à avoir connaissance du contenu d'un envoi, qu'elle ignore en principe, elle se réserve le droit de refuser de prendre en charge tout envoi qui ne respecterait pas les conditions d'admission susvisées ou à en interrompre le traitement à tout moment aux frais du Client.

Dans le cas où La Poste aurait connaissance de la présence de matières dangereuses dans un colis, elle préviendra immédiatement le Client par tout moyen. Ce dernier disposera d'un délai de 24h afin de venir récupérer son colis, délai au-delà duquel la marchandise dangereuse sera détruite aux frais du Client.

### 3.3.2. LES MARCHANDISES DECONSEILLEES

Sont en outre déconseillées :

- des marchandises périssables dans les colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation, notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai ;
- des produits fragiles. La Poste ne pourra être tenue pour responsable de leur dégradation ;
- de réponses aux appels d'offre ou de copies d'examen dans les colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit notamment en cas de dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai.

### 3.3.3. RESTRICTIONS LIEES AU RESPECT DES REGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

Le Client s'engage à respecter les réglementations nationales et internationales, en particulier celles relatives au contrôle des exportations.

Le Client garantit en particulier que son envoi est conforme aux réglementations suivantes : (i) les réglementations nationales et internationales relatives aux biens à double usage, ou restreignant (biens soumis à licence d'exportation) ou interdisant l'exportation de certains biens (ii) les réglementations nationales et internationales anti-corruption, (iii) toutes mesures de restriction ou embargo imposés dans le cadre des programmes de sanction des Nations Unies ou de tout autre programme régional, national ou international (iiii), les réglementations nationales et internationales de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.

Le Client est informé et accepte que les données le concernant et concernant le destinataire fassent l'objet d'un contrôle aux fins de vérifier que celles-ci ne figurent pas parmi les listes de sanctions nationales ou internationales notamment celles de l'Union Européenne et des Nations Unies<sup>3</sup>. Le Client s'engage à en informer le destinataire.

Par conséquent, le Client garantit La Poste de tout recours et/ou de toutes dépenses engagées en la matière.

Si des envois exclus en vertu du présent article sont remis à La Poste et identifiés en tant que tels par elle, La Poste se réserve le droit de (i) suspendre ou interrompre l'acheminement, et de (ii) transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les

procédures exigées par celles-ci, y compris la destruction des envois aux frais du Client, et ce sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être recherchée, (iii) résilier le présent Contrat sans préavis ni indemnité par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation de ladite lettre.

## Article 4 - Affranchissement et adressage

Pour être admis dans le réseau postal, tout colis doit faire l'objet d'une annonce sous format électronique ou informatisé, comporter une étiquette de transport qui tient lieu d'affranchissement, et respecter certaines conditions, notamment de poids, de dimension, d'emballage et d'adressage.

Toute non-conformité entraîne des surcoûts de traitement que La Poste répercutera au Client par l'application de suppléments mentionnés ci-après, nonobstant sa possibilité de refuser le colis ou d'en interrompre le traitement, le cas échéant et aux frais du Client.

### 4.1 SOLUTIONS D'AFFRANCHISSEMENT

#### 4.1.1. ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (EDI)

L'EDI d'annonce est constitué par l'annonce préalable faite par le Client de l'ensemble des colis qu'il va confier à La Poste.

Quelle que soit la solution d'aide à l'envoi choisie par le Client, notamment pour les besoins de prévision et d'organisation de La Poste, celui-ci doit transmettre à La Poste, sous format électronique ou informatisé, avant l'arrivée effective des colis à l'établissement postal de dépôt, l'ensemble des informations concernant le colis et le destinataire nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment :

- le numéro de colis ;
- l'adresse conforme du destinataire et/ou du point de retrait aux normes postales d'adressage ;
- l'adresse électronique ;
- le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe) ;
- l'ensemble des informations nécessaires à la déclaration en douane figurant sur la CN23.

Le Client se réfère aux modalités définies dans les Conditions générales d'utilisation et les documents techniques correspondant à la Solution Technique qu'il a choisie.

La Poste ne peut rendre la prestation ni tenir les délais, indicatifs ou non, en cas d'informations incomplètes ou erronées.

Les coordonnées des destinataires transmises par Le Client doivent être personnelles et non génériques.

Le Client s'engage à maintenir un taux de fiabilité des annonces EDI tout au long du Contrat au minimum égal à 99,5 %.

Le taux de fiabilité des annonces EDI du Client est fonction de la pertinence des données qu'il contient au regard des données issues du Système d'Information de La Poste : les colis présents dans l'EDI du Client du jour J doivent être en cohérence avec les colis flashés par La Poste (Tout événement de prise en charge physique) le jour J. La mesure de la qualité de l'EDI du Client se fait selon la périodicité choisie par La Poste. Dans le cas où la fiabilité serait inférieure à 99,5%, les Parties s'engagent à rechercher les causes techniques de ces écarts et à y remédier par la mise en place d'un plan d'action correctif. Le non-respect par le Client des dispositions du présent article, entraîne l'application d'un supplément tarifaire.

#### 4.1.2. ÉTIQUETTES

Chaque colis remis à La Poste doit revêtir l'étiquette correspondante et conforme aux différents documents qui constituent le Contrat.

Pour ce faire, le Client édit ses étiquettes de transport à partir de l'une des Solutions Techniques relatives à l'expédition des colis.

Le Client se reporte aux CGU génériques de l'ensemble des Solutions Techniques Colissimo et documents spécifiques techniques en vigueur qui sont disponibles depuis la Colissimo Box sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté\*,

et s'engage à les respecter. La Poste pourra procéder à des évolutions.

Dans tous les cas, l'étiquette de transport doit être lisible par les machines de La Poste et donc être correctement imprimée, sans ligne blanche, ni rature, apposée à plat entière sur la face la plus large du colis et non pliée. L'emballage du colis ne doit, en aucun cas, masquer même partiellement, des informations de l'étiquette.

Les envois revêtus d'étiquette ne répondant pas aux conditions du présent article et aux cahiers des charges ne sont pas admis dans le réseau postal et peuvent être refusés et retournés au Client, à ses frais, par La Poste à n'importe quel moment du traitement si cette dernière estime être dans l'impossibilité de les acheminer, nonobstant l'application d'un ou plusieurs suppléments.

Si La Poste considère néanmoins que le colis peut être acheminé moyennant des opérations supplémentaires, elle se réserve le droit de traiter ce colis comme un colis non mécanisable et d'y appliquer les suppléments tarifaires associés.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur l'étiquette.

Le Client s'engage à n'utiliser ces étiquettes que pour ses propres envois en Colissimo Entreprise. Les étiquettes sont strictement personnelles. Tout envoi revêtu de l'étiquette du Client lui sera automatiquement facturé quel que soit l'expéditeur réel, et quelle que soit la Solution d'Expédition des colis utilisée par le Client – y compris pour les envois en retour.

## 4.2 CONDITION D'ADRESSAGE

Constitue une adresse conforme aux normes postales d'adressage (La Poste utilise la base d'adresses de son Service National de l'Adresse), une adresse rédigée sur 6 lignes maximum (7 pour l'international) et comportant dans cet ordre :

ADRESSE D'ENTREPRISE DE PROFESSIONNEL	ADRESSE DE PARTICULIER
1. RAISON SOCIALE ou DENOMINATION	1. CIVILITE-TITRE ou QUALITE-PRENOM-NOM
2. IDENTITE DU DESTINATAIRE et/ou SERVICE	2. N° APP ou BAL-ETAGE-COULOIR-ESC
3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RES-ZI	3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RESIDENCE
4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE	4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE
5. MENTION SPECIALE et COMMUNE GEOGRAPHIQUE	5. LIEU DIT ou SERVICE PARTICULIER DE DISTRIBUTION
6. CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION ou CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX	6. CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION ou CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX
	7. PAYS

## 4.3 DOUANES

Les régimes douaniers autorisés dans le cadre du dédouanement postal, sont les régimes d'exportation et d'importation définitive.

Sont considérés comme des échanges vers des territoires d'exportation, et donc soumis comme tels à déclaration en douane comportant l'indication de la valeur et la nature de l'envoi :

- les envois à l'International hors UE et à destination des DOM (Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Réunion, Mayotte);
- les envois à l'International en provenance de Guadeloupe (y compris Saint Barthélemy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte à destination de l'UE et hors UE,
- les envois à l'International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne considérés comme territoires d'exportation ;
- les envois à l'International à destination des secteurs postaux.

Le Client expéditeur s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités douanières en se conformant à la réglementation applicable.

Le Client doit insérer dans une pochette plastique collée sur chaque colis les documents suivants :

- une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire ;
- une déclaration en douane CN23 en trois exemplaires (un exemplaire supplémentaire doit être conservé par le Client pour l'Administration Fiscale)
- tout document demandé par les Douanes.

Dans le cas d'envois d'une valeur supérieure ou égal à 1000 €, un Document Administratif Unique (DAU) sera établi par La Poste sur la base des documents listés ci-dessus et fournis par le Client;

En cas de besoin, le Client peut obtenir dans l'Outil de Suivi Colis (OSC) une preuve de dépôt dématérialisée des colis à destination de l'international (hors UE) et des DOM.

Le Client s'engage à ne remettre à La Poste que des marchandises communautaires, dont les droits de douane ont été acquittés. Le Client est responsable des conséquences d'une remise à La Poste de colis contenant des marchandises soumises à des formalités particulières d'admission dans le pays de destination (licences d'importation, certificats divers...) alors que ces formalités n'ont pas été accomplies.

L'ensemble des champs de déclaration en douane doit être renseigné et faire l'objet d'une transmission à La Poste sous format électronique le jour même de la remise des colis, afin de permettre leur dédouanement.

Lorsque l'expéditeur est une entreprise et afin que La Poste puisse réaliser la déclaration en douane export pour les colis dont le contenu est d'un montant supérieur ou égal à 1000€, le numéro EORI est obligatoire sur la déclaration en douane (CN23).

Lorsque le destinataire est une entreprise et afin que La Poste puisse réaliser la déclaration en douane import pour les colis expédiés dans les DOM, le numéro EORI ainsi que le n° de TVA intracommunautaire du destinataire entreprise sont obligatoires sur la déclaration en douane (CN23).

Le Client est responsable des informations portées sur les documents à remettre à la douane. En aucun cas les agents de La Poste ne sont autorisés à rédiger ou signer ces documents à la place du Client.

Le Client est informé que les données concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que celles figurant sur la déclaration en douane feront l'objet d'une transmission par La Poste, sous format électronique, aux services douaniers ainsi qu'aux partenaires internationaux de La Poste. Le Client s'engage à informer le destinataire de cette transmission.

Pour les destinations non francophones, les informations de déclaration en douanes doivent être saisies en anglais (notamment vers la Chine, la Corée et le Brésil).

Lorsque la valeur ou la nature des produits le nécessite, le Client s'engage à désigner un représentant fiscal afin de s'acquitter de ses droits de douane et d'accise.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que lors de la distribution, La Poste est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement.

La Poste ne pourra être tenue responsable en cas d'omission, d'erreur dans la rédaction des documents douaniers, en cas de non-respect des règles douanières, ni des décisions prises par les services douaniers à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle et le Client s'engage à la garantir contre toute demande.

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement. Notamment, le Client est informé qu'en cas d'impossibilité pour

La Poste de transmettre les informations aux services douaniers, le colis pourra faire l'objet d'un ralentissement de traitement non imputable à La Poste et/ou d'une rétention en douane.

Il sera tenu au paiement des frais supportés par la Poste en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

La douane est libre d'exercer son droit de rétention en douane.

## Article 5 – Les services optionnels

Les services optionnels ne sont accessibles que s'ils sont prévus par la Fiche produit correspondante et moyennant le paiement de leur tarif. Le choix du ou des service(s) optionnel(s) se fera colis par colis. Les services optionnels sont les suivants :

### 5.1 LE CONTRE REMBOURSEMENT (CRBT)

Le CRBT permet à l'expéditeur de donner mandat à La Poste de se faire remettre en contrepartie de la distribution d'un envoi une somme correspondant au montant de celui-ci.

L'option CRBT fait l'objet d'une Fiche Option comportant les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation de celle-ci.

Le choix de ce service optionnel se fera colis par colis.

### 5.2 L'OPTION FRANC DE TAXES ET DE DROITS (FTD/DDP)

Le Client peut ainsi prendre en charge les droits de douane dus par le destinataire. Le justificatif de dédouanement, s'il est remis par la douane à La Poste, sera retourné au Client par La Poste qui en choisira le moyen.

L'option FTD/DDP fait l'objet d'une Fiche Option comportant les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation de celle-ci.

Le choix de ce service optionnel se fera colis par colis.

### 5.3 L'ASSURANCE OPTIONNELLE AD VALOREM

Il s'agit d'une assurance pour un maximum de 5 000 Euros disponible pour :

- Colissimo domicile avec signature et Retour France ;
- Colissimo domicile avec signature et Retour Outre-Mer ;
- Colissimo Domicile avec signature International et Retour International,

Et pour un maximum de 1 000 euros pour le Colissimo :

- Point Retrait France ;
- Point Retrait International.

En fonction du choix du Client et moyennant l'acquisition du tarif correspondant :

Tranches	Tarifs €
150	0,90
300	1,8
500	3
1 000	6
2 000	12
5 000	30

Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard.

Toute autre indemnisation est exclue.

Il appartient au Client de veiller à ce que la valeur de l'envoi corresponde le plus exactement au montant de l'assurance choisie, notamment sans le dépasser.

Le choix de ce service optionnel se fera colis par colis.

## 5.4 NOTIFICATIONS PAR SMS POUR LES DISTRIBUTIONS EN POINTS RETRAIT

Le client peut souscrire à l'option de notifications du destinataire par SMS. Sa souscription vaut pour l'ensemble des colis distribués pour l'offre Point de Retrait et Point de Retrait Eco France.

Le tarif de l'option est accessible depuis la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise).

## 5.5 PAIEMENT DES SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels sont accessibles comme indiqué dans les Fiches propres à chaque type d'envoi, moyennant le paiement du tarif correspondant à chacun des services optionnels.

Ce tarif n'est susceptible d'aucune remise.

## Article 6 – Environnement informatique et Solutions Techniques

Les Parties dans le cadre de l'exécution du Contrat ont recours à des solutions informatiques et procèdent à des échanges informatiques en utilisant sans que cela ne soit limitatif : les solutions informatiques d'aide à l'envoi (ci-après dénommées « Solutions Techniques ») et les notifications aux destinataires.

Ces solutions, notifications et échanges constituent un accessoire strictement lié et dédié à la prestation de transport postal. Leur accès et leur utilisation ne peuvent exister en dehors du Contrat (le Client s'engage à respecter le périmètre en termes de durée et de destination).

En cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, l'accès aux Solutions Techniques et leur utilisation prennent fin automatiquement sans qu'il soit besoin d'aucune formalité et sans ouvrir droit à aucune indemnité pour le Client. Le cas échéant, le Client s'engage à ne plus y recourir, procéder ou faire procéder à la désinstallation.

### 6.1 SOLUTIONS INFORMATIQUES D'AIDE A L'ENVOI : SOLUTIONS TECHNIQUES

L'exécution de la prestation et la bonne réalisation du service se font grâce à des solutions informatiques d'aide à l'envoi que La Poste met à disposition du Client au titre des choix de modes de livraison, de l'expédition des colis et du retour d'informations dont le détail figure à l'Annexe 3.

Le choix des Solutions Techniques fait par le Client figure dans les Conditions Particulières du Contrat. Le Client a la possibilité de changer de Solutions Techniques au cours du Contrat. Il est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour connaître les modalités de ce changement.

#### 6.1.1 CHOIX DES SOLUTIONS TECHNIQUES PAR LE CLIENT

##### 6.1.1.1 Accès aux Solutions Techniques et utilisation conforme par le Client

Les Solutions Techniques fonctionnent via Internet. Tous les coûts afférents à l'accès, au fonctionnement et à l'utilisation des Solutions Techniques tout au long du Contrat, qu'il s'agisse, notamment, des frais matériels, des logiciels, de l'accès à Internet, des développements informatiques induits par les Solutions Techniques et leur maintenance chez le Client, sont à la charge exclusive du Client.

L'accès aux Solutions Techniques se fait soit :  
- depuis la Colissimo Box sur : [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté\*,  
- via l'identifiant et le mot de passe que La Poste communique au Client conformément à l'article 2 des présentes conditions générales de vente ou lors de l'activation de la Solution Technique utilisée,

- suivant les modalités décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation génériques des Solutions Techniques Colissimo et les documents techniques applicables à la Solution concernée.

Dans tous les cas, lors de la première utilisation de la Solution, le Client doit se connecter depuis la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté, pour prendre connaissance notamment des Conditions Générales d'Utilisation génériques des Solutions Techniques Colissimo et des documents techniques.

En choisissant d'utiliser une ou plusieurs des Solutions Techniques, le Client accepte expressément et irrévocablement les termes des Conditions Générales d'Utilisation génériques des Solutions Techniques Colissimo (CGU) ainsi que des documents techniques et s'engage à s'y conformer, à en assurer le respect et à les utiliser pour la seule fin prévue au présent Contrat.

Le Client s'engage à informer sans tarder La Poste de toute anomalie ou dysfonctionnement constaté.

Les Solutions Techniques ainsi que leurs contenus (notamment les textes, dessins, images animées ou non, illustrations et iconographies et plus généralement tous les éléments) accessibles depuis les Solutions Techniques et les documents techniques sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de La Poste-Colissimo et/ou de ses partenaires le cas échéant.

Le Client s'engage, sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas télécharger, extraire, stocker, utiliser, reproduire, vendre, communiquer, représenter, diffuser et/ou adapter les Solutions Techniques totalement ou partiellement ou l'un ou plusieurs de leurs contenus en tout ou partie, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, sans autorisation écrite de La Poste et/ou de ses partenaires le cas échéant.

Par exception, La Poste concède au Client pour son utilisation propre dans le cadre du présent Contrat certains droits de propriété intellectuelle propres à chaque Solution. La liste de ces droits figure dans les documents techniques de la solution concernée.

Il s'engage à en informer et à faire respecter l'ensemble de ces dispositions par toute personne intervenant à l'occasion ou utilisant les Solutions Techniques pour son compte et il garantit La Poste à cet effet.

##### 6.1.1.2 Restriction d'accès

En cas de manquement par le Client aux dispositions du présent Contrat, La Poste pourra suspendre ou demander la suspension de l'accès au(x) Solutions Techniques, automatiquement et immédiatement, partiellement ou totalement, sans préavis.

Cette suspension est sans préjudice de la Solution par La Poste de l'article « Fin de Contrat – Résiliation » du présent Contrat ainsi que de toute action judiciaire qui pourrait être intentée par La Poste et de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés.

##### 6.1.1.3 Disponibilité, Evolution et Modification des Solutions Techniques

Les Solutions Techniques sont disponibles selon les précisions indiquées dans les CGU génériques des Solutions techniques-Colissimo.

Elles peuvent être indisponibles, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation, compensation ou contrepartie de quelque nature que ce soit, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure ;
- Survenance d'une cause extérieure à La Poste ;
- Interruption à l'initiative de La Poste de l'accès à la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté dans son ensemble ou pour partie notamment à une ou plusieurs Solutions Techniques, pour des raisons de maintenance et plus généralement pour toute autre raison notamment en cas d'atteinte à la sécurité en particulier informatique, des systèmes

d'information et des serveurs de La Poste-Colissimo la découverte ou le soupçon d'existence d'un programme malveillant ...

En fonction des choix techniques et solutions informatiques choisies par le Client, il est possible que certaines caractéristiques de l'offre Colissimo ne soient pas accessibles aux Clients, sans que La Poste Colissimo ne puisse en être tenue responsable.

La Poste informera le Client dans la mesure du possible d'une telle interruption ou de telles limitations avec le moyen de son choix.

La Poste ne propose aucune solution de contournement ou de remplacement en cas d'indisponibilité des Solutions Techniques. Il relève de la responsabilité du Client de s'équiper d'une solution de contournement s'il l'estime nécessaire.

#### 6.1.1.4 Evolution et Modification des Solutions Techniques

La Poste conserve la faculté de faire évoluer, partiellement ou totalement les Solutions Techniques notamment d'un point de vue technique, fonctionnel, graphique, et leurs protocoles de communication. Le Client déclare expressément le reconnaître et l'accepter. La Poste communiquera au Client, avec un délai de prévenance de quatre (4) mois, ces évolutions afin que le Client puisse procéder aux adaptations rendues nécessaires. Il s'engage à effectuer lesdites adaptations dans ce délai. Dans le cas contraire, l'accès et/ou l'utilisation de la Solution pourra être impossible ou pourra être altérée, pouvant aller jusqu'au refus du colis au dépôt.

La Poste a par ailleurs la possibilité de supprimer une ou plusieurs Solutions Techniques. Elle en informe le Client par tout moyen au moins quatre (4) mois avant. Cette suppression ne donne lieu à aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

#### 6.1.2 INCIDENTS –AU TITRE DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

Les Solutions Techniques fonctionnent dans un environnement informatique dont aucune des Parties ne maîtrise totalement et complètement les réseaux de télécommunications utilisés. Ces réseaux constituent des éléments entièrement indépendants, sur lesquels les Parties ne disposent d'aucun contrôle.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et de l'ensemble des réseaux de transmission. Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature de ces réseaux et en particulier de leurs performances techniques indépendantes de La Poste telles que les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données, les risques d'interruption et plus généralement les risques inhérents à toute connexion et transmission sur Internet. La Poste ne peut pas être tenue responsable, de quelque manière que ce soit, en cas d'incident ou dysfonctionnement lié aux communications électroniques.

Chacune des Parties est responsable des dommages causés par la faute de son personnel et/ou de ses sous-traitants et/ou plus généralement de toute personne intervenant en son nom et pour son compte.

##### 6.1.2.1 Le Client dans l'environnement informatique

Le Client est seul responsable :

- du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à Internet ;
- de la gestion des habilitations pour accéder aux Solutions Techniques et de toute utilisation qui pourrait en être faite. Le Client se réfère aux dispositions figurant dans les Conditions Générales d'Utilisation depuis la Colissimo Box sur <http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise>, espace client connecté\*. Il garantit ainsi La Poste contre tout accès par des personnes non habilitées aux Solutions Techniques et à leur contenu, notamment messages, informations, fichiers, données et contre toute utilisation non-conforme à l'objet du Contrat.

- Il est également responsable notamment à l'égard de La Poste :

- o de tout dommage que celle-ci pourrait subir en raison ou à l'occasion de l'utilisation de l'une ou plusieurs des Solutions Techniques, non-conforme aux lois et/ou règlements et/ou aux dispositions du présent Contrat.
- o de toute utilisation non autorisée des contenus accessibles depuis les Solutions Techniques et des dommages qui pourraient en résulter.

Tout fait dommageable ou de nature à aggraver le dommage dont le Client est à l'origine exclut toute demande ou réclamation de sa part à l'égard de La Poste. Il garantit par ailleurs La Poste à cet effet.

### 6.1.3 SPECIFICITES DES CLIENTS EN DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

Pour le Client en développement spécifique pour l'affranchissement, La Poste transmet des plages de numéros de colis. Ces numéros de colis doivent être utilisés de manière unique par le Client. Il appartient au Client de renouveler ses plages colis directement depuis son espace Colissimo Box ou de solliciter La Poste pour l'attribution de nouvelles plages de colis.

En cas d'évolutions des étiquettes, de suppression et/ou de création de nouveaux codes produits, La Poste communiquera au Client avec un délai de prévenance de quatre (4) mois les différentes modifications afin que le Client se mette en conformité dans le délai indiqué.

## 6.2 NOTIFICATIONS

### 6.2.1 MODALITES DE NOTIFICATIONS

Pour les envois à destination de la France Métropolitaine (y compris la Corse), des DOM, de Monaco, d'Andorre, ainsi que certaines destinations ouvertes à l'international, La Poste et par délégation ses partenaires de livraison s'efforcent au titre d'une obligation de moyens de procéder à l'envoi de notifications au destinataire du colis afin de lui permettre de réceptionner son envoi dans les meilleures conditions.

#### 6.2.1.1 Dans le cadre d'une distribution à domicile :

Pour les colis à destination de la France Métropolitaine, La Poste et/ou ses partenaires de livraison s'efforcent d'envoyer une notification d'information au destinataire, au plus tard la veille de la première présentation du Colis, à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone transmis dans le système d'informations de La Poste par le Client.

Dans le cas d'une mise en instance du colis, La Poste et/ou ses partenaires de livraison s'efforcent d'informer le destinataire de la mise à disposition de son colis le jour de son arrivée dans le Point de Contact par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par SMS.

#### 6.2.1.2 Dans le cadre d'une distribution en points de retrait :

La Poste s'efforce d'informer le destinataire de la mise à disposition de son colis le jour de son arrivée sur le lieu choisi par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par téléphone (SMS).

Lorsqu'un point de retrait est saturé, fermé ou plus globalement inaccessible, La Poste s'efforcera de notifier au destinataire les coordonnées du point de retrait de remplacement.

Dans le cadre d'un choix de livraison par le destinataire, une notification a la même valeur que la première présentation et/ou l'avis de passage, notamment au regard de la détermination du délai de distribution.

### 6.2.2 NOTIFICATIONS SERVICE FLEX

Dans le cadre du déploiement de son Service FLEX, pour les envois contre signature à destination de la France métropolitaine (y compris la Corse), La Poste s'efforce, au titre d'une obligation de moyens, de procéder à l'envoi de notifications informant le destinataire.

- Au plus tard la veille de la distribution de son colis, d'un créneau horaire de livraison ;  
- Ou après l'échec de la première présentation, de la nouvelle date de livraison du colis choisie.

La Poste ne pourra être tenue responsable à quelque titre que ce soit en cas de non-respect du créneau horaire indiqué au destinataire.

Ces notifications, adressées à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone portable transmis dans le

système d'informations de La Poste par le Client, permettent au destinataire de modifier le lieu ou la date de livraison annoncée.

### 6.2.3 INCIDENT DANS LE CADRE DES NOTIFICATIONS

Si La Poste s'efforce de procéder à l'envoi de notifications au destinataire comme énoncé ci-dessus, La Poste ne peut procéder à ces notifications en cas d'informations manquantes, incomplètes, invalides ou erronées.

La Poste ne pourra être tenue pour responsable des dommages, directs ou indirects, quelle qu'en soit la nature et l'étendue, prévisible ou imprévisible, résultant d'un incident ou d'un dysfonctionnement. Dans tous les cas, aucune somme ne sera due par La Poste à quelque titre que ce soit.

La Poste ne peut être tenue pour responsable des faits non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste, quant à la non-réception effective des notifications par les destinataires, qu'elle soit faite sur un numéro de téléphone (mobile), ou sur une adresse électronique ou de la perte des messages (courriels, SMS ...) qui n'auraient pas été consultés par le destinataire notamment en raison de :

- l'inaccessibilité de son terminal de réception au réseau Internet ou téléphonique ;
- la saturation de sa messagerie électronique, de la mémoire de la carte SIM de son téléphone mobile ou en général de la messagerie et/ou du répondeur du téléphone mobile ou fixe ;
- le traitement de la notification comme un courriel indésirable par la messagerie électronique ;
- de données incorrectes ou inopérantes ;
- des conséquences résultant de l'accès par un tiers à la messagerie du destinataire.

La Poste n'assume aucune responsabilité à l'égard des destinataires de colis, ni directement, ni indirectement au titre de la fourniture desdits échanges, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.

## Article 7 – Conditions de prise en charge par La Poste

Il existe deux modalités de remise des envois dans le réseau postal. Le choix du Client est précisé dans les Conditions Particulières. L'offre Colissimo Entreprise est ouverte au dépôt et à la distribution dans différentes zones d'admission géographiques, en fonction des caractéristiques propres indiquées dans chacune des Fiches. Pour connaître le détail des zones d'admission des colis, le Client se reporte à la Fiche correspondante.

Tout colis ne respectant pas les zones d'admission prévues dans la Fiche correspondante n'est pas admis au dépôt.

Si toutefois le colis est entré dans le réseau postal, acheminé ou réexpédié au Client expéditeur et même si La Poste n'est pas en mesure de l'acheminer, un tarif forfaitaire sera appliqué en cas de dépassement des zones d'admission, d'un montant de 50 euros HT par colis.

### 7.1 COLLECTE

La Poste collecte les envois du Client conformément aux dispositions du contrat collecte signé avec La Poste.

La collecte ne modifie en rien le calcul des délais.

### 7.1 SERVICE DE COLLECTE

La prestation de collecte fait l'objet d'une Fiche Collecte spécifique figurant au présent Contrat. Le service de collecte des envois du Client ne peut être fait par La Poste uniquement dans le cadre des dispositions énoncées dans la Fiche Collecte.

Un bordereau récapitulatif des colis à collecter est transmis à La Poste sur la base des étiquettes d'affranchissement générées par le Client. Le Client s'engage à l'imprimer directement depuis sa solution d'affranchissement et à le présenter au collecteur pour flashage.

Le collecteur demande au Client une signature numérisée du bordereau qui aura été flashé.

Le flashage et la signature de ce bordereau par le Client n'a qu'une valeur indicative et ne vaut pas reconnaissance de prise en charge par La Poste des colis qui y sont annoncés par le Client. Seul l'enregistrement de la prise en charge effective dans le système d'information de La Poste (flashage) fait foi.

La collecte ne modifie en rien le calcul des délais.

## 7.2 DEPOT EN ETABLISSEMENT POSTAL

Le Client dépose lui-même directement ses colis dans l'établissement postal indiqué dans les Conditions Particulières. Le dépôt est fait entièrement aux frais du Client.

La Poste attire l'attention du Client sur son fonctionnement industriel et par conséquent le caractère de traitement en masse des dépôts sur ses sites.

Le dépôt d'un colis ne donne pas systématiquement lieu à établissement d'un bordereau de dépôt visé. Ce dépôt est matérialisé par l'enregistrement de la prise en charge effective dans le système d'information de La Poste (flashage).

Le Client peut demander l'établissement d'un bordereau de dépôt qui peut être visé par un agent de La Poste, établi en 2 exemplaires et qui comporte une liste des numéros des colis susceptibles d'être déposés ce même jour.

Ce bordereau a uniquement une valeur informative. Il vaut dans ces conditions reconnaissance de l'existence d'un dépôt, mais pas du détail de ce dépôt, notamment en ce qui concerne les caractéristiques propres à chacun des colis (numéro de colis, poids, date de remise, non mécanisable, contre-remboursement, etc.).

Dans le cas d'un dépôt exceptionnel (nombre de colis exceptionnellement élevé par rapport aux dépôts habituels) et afin de le traiter au mieux, le Client s'engage à prévenir son interlocuteur commercial, par appel téléphonique confirmé par écrit, au minimum 48h à l'avance.

## Article 8 - Modalités d'exécution de la prestation

### 8.1 MODALITES DE DISTRIBUTION DES ENVOIS

La distribution des colis s'effectue selon les modalités prévues par La Poste, en fonction des modes de distribution choisis par le Client, modifiés le cas échéant par le destinataire. L'information de livraison issue du système de flashage de La Poste fait foi.

Il appartient au Client d'informer les destinataires des particularités propres à chaque mode de distribution, y compris sur le caractère indicatif ou non du délai de distribution.

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

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 « Domicile et Mise en instance du colis » ci-après.

## 8.1.1 DOMICILE ET MISE EN INSTANCE

### 8.1.1.1 Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par le Client ou remis par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste. La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse du destinataire. A défaut et en cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut procéder à une remise à un voisin, un gardien ou concierge qui accepte d'en prendre la livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis de passage remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par le Client. Pour ces colis, aucune signature n'est recueillie, ni requise.

Si le colis ne peut pas être distribué, il est mis en instance dans les conditions ci-après définies.

Le refus d'un colis ci-dessus mentionné peut se faire de la manière suivante :

- 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 au Client sans nouvel affranchissement ;
  - pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse du destinataire, au moment de la distribution.
- Dans les deux cas, le colis ne doit pas avoir été ouvert.

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 le Client.

Il revient au Client d'informer les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

### 8.1.1.2 Distribution des colis contre signature

Les colis seront distribués à l'adresse indiquée par l'expéditeur selon l'une des modalités suivantes :

- Contre la signature du destinataire ou celle de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste. La signature du destinataire n'est pas systématiquement mise à disposition du Client.

Ou

Par la transmission d'un code confidentiel (soit les 6 chiffres affichés en clair soit sous la forme d'un QR code) à l'agent de La Poste qui doit correspondre au code enregistré dans le système d'information de celle-ci. Le destinataire pourra transmettre ce code confidentiel à un voisin qu'il aura préalablement désigné. Le code confidentiel sera transmis par La Poste au destinataire par SMS ou email avant la livraison du colis.

Ou

- Par la présentation par le destinataire de son Identité Numérique La Poste enregistrée dans le système d'information de La Poste et flashée par l'agent de La Poste.

Le refus par le destinataire de se conformer à l'une de ces trois modalités de signature équivaut à un refus de l'envoi.

En cas de livraison en consigne PickUp à la demande du destinataire, les Parties conviennent que la saisie du code confidentiel de retrait vaut signature.

Pour les envois distribués en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-mer, le destinataire 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 le cas échéant d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

### 8.1.1.3 Mise en instance du colis

Lorsque le colis n'a pas pu être livré selon les modalités prévues ci-dessus, plusieurs présentations du colis pourront avoir lieu à partir du lendemain, à

l'initiative de La Poste ou de son partenaire à l'étranger.

Un avis de passage mentionnant le point de retrait où le destinataire pourra retirer l'envoi est laissé par un agent de La Poste dans la boîte aux lettres du destinataire. Le destinataire peut également consulter le site [laposte.fr](http://laposte.fr) à la rubrique « suivi de colis » afin d'obtenir toutes ces informations (adresse et horaires d'ouverture du point de retrait). Tout objet ainsi mis en instance y est remis au destinataire ou à son mandataire, dûment habilité à cet effet, sur présentation d'une pièce d'identité ou tous autres documents autorisés par La Poste et contre signature s'il s'agit d'un colis remis contre signature.

Pour les colis distribués sur le territoire national, la durée de mise en instance est de 15 jours consécutifs à compter du lendemain du jour de dépôt de l'avis de mise en instance sauf allongement exceptionnel du délai décidé par La Poste.

Ce délai varie de 5 à 15 jours pour les envois internationaux en fonction du point de retrait choisi par le Client. Ce délai commence à courir à compter du lendemain de la dernière présentation à domicile. Au-delà de ce délai, le colis fait retour au Client.

## 8.1.2 POINTS DE RETRAIT

Pour une distribution en points de retrait <sup>3</sup>, La Poste propose :

- à La Poste (réseau de points de contact postal notamment bureaux de poste ou tout autre établissement postal,
- en relais Pickup en France métropolitaine et en Europe (réseau de commerces de proximité).
- en consigne Pickup (réseau de consignes en France métropolitaine et en Europe composées de plusieurs casiers).
- Auprès d'autres réseaux de relais.

Les colis faisant l'objet d'un ordre de réexpédition sont exclus de ce mode de distribution.

Toute distribution en point de retrait suppose que le destinataire ait choisi un des Points Retraits éligibles à ce dispositif, parmi ceux qui lui sont proposés par La Poste, transmis par la ou les solutions de Choix des modes de livraison. Sauf exceptions signalées dans le Cahier des Charges transmis au Client, les modes de distribution présentés dans le présent Contrat sont accessibles uniquement sous réserve du respect par chacun des envois des conditions de l'Annexe 1.

Tout envoi non éligible à l'un des modes de distribution en points de retrait peut faire l'objet d'un retour à l'Expéditeur et, dans tous les cas, se verra appliquer, en raison du surcoût de traitement occasionné, le même supplément tarifaire qu'un colis non admis pris dans le réseau. Les conditions de retrait d'un envoi sont indiquées en Annexe 2.

Le Client informe les destinataires des particularités de distribution décrites ci-dessus.

## 8.1.3 DISTRIBUTION DES COLIS EN RETOUR

En cas de retour de colis au Client Expéditeur, dû à des refus de la part des destinataires, parce qu'ils ne sont pas venus les retirer, ou parce qu'ils ne sont pas distribuables pour quelque cause que ce soit (ci-après désignés « NPAI »), les Parties conviennent que les informations issues du système d'information de La Poste, liées à l'acheminement et à la distribution et remontées par flashage des colis font foi. Aucune signature n'est recueillie au retour par le Client Expéditeur.

En cas de non distribution impliquant un retour à l'Expéditeur d'un colis expédié vers l'international, à destination des pays compris dans les zones tarifaires 4 à 6, et à défaut pour le Client d'avoir mentionné sur l'étiquette de transport le retour payant, le colis sera abandonné dans le pays de destination.

Dans le cas d'un colis non étiqueté Colissimo et pris dans le réseau, La Poste se réserve le droit

de le renvoyer, à tout moment, au frais du Client.

Lorsque le colis ne peut être renvoyé à l'Expéditeur, La Poste adresse le colis au Service Client Courrier de La Poste autorisé à ouvrir les envois dans le but de retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier n'y parvient pas il conserve l'envoi pour mise à disposition pendant un délai de trois (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.

## 8.2 SUIVI DES ENVOIS

Au cours de leur acheminement, les envois de l'offre Colissimo Entreprise font l'objet d'un suivi par système informatique. La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables pour rendre le service disponible jusqu'à la distribution ou, pour les envois à destination des Iles Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises et pour les envois à l'International, jusqu'à la sortie du territoire (lieu d'expédition), sauf si la destination figure sur la : « Liste des pays avec suivi complet à l'international disponible depuis la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Les informations de suivi sont la propriété exclusive de La Poste, ce que le Client reconnaît et accepte expressément. L'accès au suivi est strictement personnel et ne peut être cédé à quelque titre que ce soit.

Pour l'accès au suivi, le Client choisit sa solution parmi les solutions de retour d'informations que La Poste met à sa disposition. Ce choix est indiqué dans les Conditions Particulières. Le Client a la possibilité d'avoir accès au suivi de ses colis, colis par colis, depuis la solution de son choix ou via la Colissimo Box sur le site internet [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\* à partir de l'espace client connecté.

Le suivi des envois étant fourni à titre purement informatif et gratuit, La Poste ne pourra être en conséquence tenue pour responsable des dommages, directs ou indirects, quelle qu'en soit la nature et l'étendue, prévisible ou imprévisible, résultant de la non-exécution du suivi des envois, de son inaccessibilité ou de tout dysfonctionnement relatif aux informations de suivi, notamment des suites que le Client confère aux informations issues de l'utilisation du suivi.

## 8.3 CONTRÔLE AÉRIEN MARITIME ET PHYTOSANITAIRE

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles de contrôle de sûretés applicables au transport aérien, au transport maritime et aux règles de contrôles phytosanitaires.

Dans l'hypothèse où l'emballage, la nature, les caractéristiques du contenu ou quelque autre raison, ne permettent pas un contrôle selon les procédés habituellement utilisés par La Poste ou toute personne qu'elle mandatera à cet effet, notamment pour un examen de l'envoi aux rayons X, il est convenu que les envois seront ouverts par toute personne qu'elle mandatera à cet effet, afin que le contrôle puisse être effectué.

Cette ouverture se fera en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné, l'objet d'une procédure détaillée. Ces contrôles pourront engendrer un retour du colis au Client à ses frais.

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles édictées par les compagnies aériennes, maritimes et celles de l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires, de sorte qu'un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien, maritime ou routier et renvoyé au Client à ses frais sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée.

## Article 9 - Délais de livraison

### 9.1 CALCUL DU DÉLAI

L'offre Colissimo Entreprise comporte des envois avec ou sans engagement de délai.

Les délais de distribution constituent, sauf stipulation expresse contraire, des délais indicatifs, correspondant aux délais de distribution habituellement constatés pour un type de prestation donné et pour l'atteinte desquels La Poste, par une obligation de moyens, déploie des efforts raisonnables.

Pour connaître les délais de distribution et leur nature (indicatif ou garanti), le Client se reporte à la Fiche offre correspondante attachée au présent Contrat.

Le Client s'engage à en informer ses destinataires. Le Client s'engage à en informer les véritables expéditeurs. Le cas échéant, La Poste les invitera à se rapprocher du Client.

Ces délais courent à compter du jour de la prise en charge effective des colis par La Poste, c'est-à-dire, à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (le flashage) et ce jusqu'au jour de leur distribution.

Le délai s'interrompt :

- pour les envois à distribuer à domicile, dès sa première présentation à l'adresse indiquée par l'expéditeur (déduction faite des jours écoulés depuis le choix du destinataire le cas échéant) ou à défaut dès le choix fait par le destinataire suite à la notification visée à l'article 6.2 ;
- pour les envois à distribuer en points retrait, dès la première tentative de livraison pour la mise à disposition du colis au Point Retrait.

Les Parties conviennent que les informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis par La Poste font foi.

Les délais sont calculés :

- en jours ouvrables (du lundi au samedi), hors jours fériés, hors jours hebdomadaires de fermeture pour les Colissimo Domicile et Point Retrait France, Colissimo Domicile Outre-mer et Colissimo Eco Outre-mer ;
- en jours ouvrés (du lundi au vendredi), hors jours fériés, hors jours hebdomadaires de fermeture pour les Colissimo à destination de l'international et les Colissimo Retour France et International ;
- sous réserve de l'heure limite de dépôt ;
- sous réserve du respect par le Client de ses prévisions communiquées à La Poste.

Les Parties conviennent que les événements suivants, constituant des faits non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste suspendent ou arrêtent le calcul du délai, notamment :

- interdictions de circuler ;
- rétention en douane ;
- cas de force majeure ;
- circonstances exceptionnelles.

Les faits suivants non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste font obstacles au versement de toute somme au titre du non-respect du délai par La Poste :

- la réexpédition des colis à la demande du destinataire ;
- tout fait imputable au Client ;
- toute non-conformité aux CGV, notamment :
  - o celles donnant lieu à l'application d'un supplément tarifaire ;
  - o l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette ou d'informations incomplètes, incohérentes ou erronées ;
  - o l'absence de transmission des données de contact du destinataire (adresse électronique ou numéro de téléphone portable ou à défaut le numéro de téléphone fixe) permettant de communiquer directement avec lui.) ou de données incomplètes, incohérentes ou erronées ;
  - o le non-respect des conditions d'éligibilité aux modes de livraison (notamment poids, dimension et emballage) ;
  - o le non-respect du Cahier des Charges Etiquettes
    - la livraison en boîte postale<sup>6</sup> ;
    - le retour de colis non distribuable ou refusé.

Dans ces hypothèses, le délai indicatif de distribution ne peut pas être respecté par La Poste, sans que cela

n'ouvre droit à indemnisation ou au versement d'une somme quelconque.

### 9.2 PRINCIPE : DELAIS INDICATIFS NON GARANTIS

Les délais indicatifs ne constituent pas des engagements de délai. Le dépassement d'un tel délai indicatif n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt

Néanmoins, La Poste, concernant les envois Colissimo France hors Point Retrait Eco France et sur demande du Client, lui octroie, au titre de sa qualité de service industrielle, relevée par l'outil industriel de La Poste, sans recherche, une indemnité qui correspond à un pourcentage du montant de référence défini ci-après.

Par ailleurs, dans le cadre de l'offre Colissimo Flash, La Poste s'engage à une qualité de service tel que définie dans la fiche offre Colissimo Flash.

Le montant de référence s'élève aux frais de port hors taxe, définis comme étant le tarif général avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable auquel est ajouté l'ajustement pétrole. Les autres suppléments tarifaires, les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

La somme varie en fonction du dépassement du délai indicatif constaté, conformément à la grille ci-dessous :

Qualité de service	% du montant de référence octroyé
= J+ 3	25%
= J+ 4	75%
= J+5	100%
> J+5	125%

Dans les cas où le calcul du délai ne peut pas être effectué, la somme susceptible d'être octroyée correspond à une qualité de service = J+3.

Le versement et/ou l'intégration du colis dans le calcul de la QS, suppose :

- l'intégration du colis dans le circuit postal, démontrée par la prise en charge effective dans le système d'information de La Poste ;
- que le Client contacte le service clients La Poste Colissimo dans les conditions figurant aux Présentes.
- que le Client ne fasse pas de demande en paiement au titre d'une perte, d'une avarie ou pour toute autre raison que le dépassement du délai indicatif ; l'un étant exclusif de l'autre.
- qu'aucun supplément tarifaire pour non-respect des zones d'admission ou pour les colis non admis pris dans le réseau ou en raison d'une non-qualité de données d'annonce sous format électronique ou informatisé n'ait été facturé pour le colis concerné.
- que les frais de l'envoi aient été acquittés préalablement par le Client et,
- que le Client ait respecté l'ensemble des conditions du présent Contrat.

### 9.3 EXCEPTION : ENGAGEMENTS DE DELAI

Pour les envois vers certaines destinations à l'international (liste des destinations précisées dans la Colissimo Box accessible à l'adresse : [www.laposte.fr/entreprise](http://www.laposte.fr/entreprise)). La Poste prend un engagement de délai.

Le retard ouvre droit à indemnisation dans les conditions suivantes :

Jours de retard (par rapport aux délais de référence chaque pays)	% du montant de référence octroyé
= J+1	25%
= J+2	75%
= J+3	100%
≥ J+4	125%

Pour les autres destinations vers l'international, aucune indemnisation pour retard ne sera due.

## Article 10 – Conditions Financières

### 10.1 ETABLISSEMENT DU TARIF

L'établissement du prix tient compte des éléments communiqués par le Client et notamment des engagements de volume de colis, du Profil de fret et du lieu de dépôt.

A défaut de précisions, les envois pour la France métropolitaine (hors Colissimo Retour France) sont supposés être réalisés selon des dépôts réguliers répartis sur les jours de la semaine (jours d'ouverture de l'établissement postal figurant dans les Conditions Particulières) et sur toutes les périodes de l'année ainsi que selon une répartition normale par département de distribution sur le territoire national comparé aux données INSEE de répartition de la population en métropole. Les prix sont communiqués au Client lors de la signature du présent Contrat.

Le prix facturé pour le transport postal tient compte des frais de port (grilles tarifaires avec application le cas échéant de la remise correspondante), des services optionnels et des suppléments tarifaires.

L'intégralité des composants de prix est assujettie à la TVA française, sous réserve de l'application des règles de territorialité.

Ils doivent s'entendre Hors Taxe et la TVA au taux normal en vigueur vient s'y ajouter.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des formalités douanières et/ou fiscales auxquelles il pourrait être soumis dans le cadre des présentes.

#### 10.1.1 GRILLES TARIFAIRES

Le Client se voit appliquer le Tarif Général (TG) en vigueur au jour du dépôt propre à la prestation

Les grilles tarifaires applicables au Client (ci-après désignées « Tarif ») figurent dans les Conditions Particulières.

Le tarif de l'affranchissement est fonction du poids (masse ou volumétrique) et dépend de la zone d'admission.

Le Client se voit appliquer le Tarif Général (TG) en vigueur au jour du dépôt propre à la prestation choisie diminué de la remise éventuellement accordée au Client, ou une tarification sur mesure non remisable adaptée au profil de fret et aux autres éléments communiqués par le Client ou constatés par La Poste.

Les grilles tarifaires applicables au Client (ci-après désignées « Tarif ») figurent dans les Conditions Particulières. S'il le souhaite, le Client peut obtenir le détail de la remise appliquée auprès du Service Clients.

Pour les envois vers les destinations desservies par avion, notamment au départ et vers les destinations de l'Outre-mer et de l'international (liste exhaustive disponible le site <http://www.laposte.fr/entreprise> (fiche Colissimo International)\*, La Poste appliquera le tarif correspondant au poids volumétrique, si ce dernier est supérieur au poids masse du colis.

Les envois Intra-DOM (Guadeloupe vers Guadeloupe, Martinique vers Martinique, Guyane vers Guyane, Réunion vers Réunion, Mayotte vers Mayotte) et les envois dans les relations réciproques entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique ne sont pas concernés par ce dispositif.

Le poids volumétrique est calculé en multipliant L x l x h (en cm) /5000, selon les dimensions du colis relevées par La Poste.

#### 10.1.2 REMISE

En contrepartie notamment de l'engagement de volume de colis, du Profil de fret, de la remise des envois à l'établissement postal prévu dans les Conditions Particulières, le Client pourra bénéficier d'une remise

sur les différents Tarifs Généraux hors taxe, à l'exclusion des tarifs des services optionnels et des suppléments.

Seul le tarif général peut faire l'objet d'une remise.

### 10.1.3 ETABLISSEMENT ET TVA

#### 10.1.3.1 Etablissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou venait à être, situé dans un pays autre que la France, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, en France, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue. Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée du présent Contrat, le Client s'engage à en informer La Poste de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du présent Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par La Poste le cas échéant.

#### 10.1.3.2 Etablissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les prestations visées par le présent Contrat seraient rendues au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, une COM ou à l'étranger, le régime TVA de ces prestations sera, sur demande expresse, documentée et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par La Poste, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du présent Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par La Poste le cas échéant.

## 10.2 SUPPLEMENTS TARIFAIRES

S'ajouteront, le cas échéant, aux Tarifs les suppléments tarifaires figurant ci-dessous ou énoncés dans le présent Contrat. Ces suppléments ne sont susceptibles d'aucune remise.

### 10.2.1 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A L'EVOLUTION DU PRIX DU CARBURANT : AJUSTEMENT PETROLE

Afin de prendre en considération la hausse des carburants, La Poste applique un ajustement pétrole à tout colis pris en charge dans le cadre du présent Contrat. En fonction du mode de transport utilisé pour acheminer le colis, le Client se verra appliquer l'ajustement pétrole correspondant au transport par route ou par avion.

L'ajustement pétrole est calculé par l'application aux frais de port, après remise, HT (services optionnels, suppléments tarifaires, frais divers, droits et taxes exclus) d'un coefficient d'ajustement pétrole (CAP), qui suit le régime de TVA du colis.

Le montant de l'ajustement pétrole est inclus automatiquement et sans préavis. Il figurera, le cas échéant, en pied de facture.

#### 10.2.1.1 Ajustement pétrole pour le transport routier

Le taux d'ajustement pétrole appliqué sur le montant d'affranchissement global hors option et après remise est calculé en fonction de la valeur de l'indice CNR gazole professionnel publié mensuellement sur le site du Comité National Routier dans les proportions suivantes :

Indice CNR (gazole professionnel) (base 2000)	Taux du CAP Routier
Jusqu'à	
120	8,00%
125	8,25%

130	8,50%
135	8,75%
140	9,00%
145	9,25%
150	9,50%
155	9,75%
160	10,00%
165	10,25%
170	10,50%
175	10,75%
180	11,00%
185	11,25%
190	11,50%
195	11,75%
200	12,00%

Au-delà de 200, le taux du CAP routier sera revalorisé de 0,25% à chaque tranche d'indice augmenté de 5.

#### 10.2.1.2 Ajustement pétrole pour le transport aérien

Le taux d'ajustement pétrole appliqué sur le montant d'affranchissement global hors option et après remise est calculé en fonction du prix du Gallon de Kérosène en \$ publié mensuellement sur le site de l'EIA (US Energy Information Administration) dans les proportions suivantes :

Prix du Gallon de Kérosène en \$	Taux du CAP Aérien
Jusqu'à	
1	0,50%
1,1	1,00%
1,2	1,50%
1,3	2,00%
1,4	2,50%
1,5	3,00%
1,6	3,50%
1,7	4,00%
1,8	4,50%
1,9	5,00%
2	5,50%
2,1	6,00%
2,2	6,50%
2,3	7,00%
2,4	7,50%
2,5	8,00%
2,6	8,50%
2,7	9,00%
2,8	9,50%
2,9	10,00%
3	10,50%

Au-delà de 3\$, le taux du CAP aérien sera revalorisé de 0,50 % à chaque tranche de prix du Gallon de Kérosène en \$ augmentée 0,10\$.

### 10.2.2 IMPACT DE L'ECOTAXE OU TOUTES AUTRES TAXATIONS A VENIR

Elles s'appliqueront de plein droit au présent Contrat. La Poste mettra tout en œuvre pour alerter ses clients dans les plus brefs délais.

### 10.2.3 SUPPLEMENT TARIFAIRE EN RAISON D'UNE NON QUALITE DE DONNEES D'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (ABSENCE DE TRANSMISSION D'ANNONCE JOURNALIERE SOUS FORMAT EDI -PAS DE TRANSMISSION AVANT MINUIT LE JOUR DE DEPOT PHYSIQUE DES COLIS)

Pour les Clients en développement spécifique, un supplément tarifaire de 0,42€ HT sera appliqué à chacun des colis concernés en cas d'annonce non reçue ou d'annonce reçue tardivement. Ce supplément est exclusif des autres

suppléments tarifaires liés à la qualité de l'annonce..

Si toutefois le taux de qualité d'annonce est au moins égal à 95% pour le mois concerné [et malgré le non-respect de l'engagement d'une qualité d'annonce d'au moins 99,5% - Développement spécifique et flux EDI d'annonce - Expédition de colis - aide à l'envoi], le présent supplément sera neutralisé sur la facture.

### 10.2.4 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE TRANSMISSION DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE, DE DONNEES D'ADRESSE OU DOUANIERES ABSENTES, INCOMPLETES OU ERRONEES

Le respect des conditions d'annonce et d'adressage permettent un traitement optimisé. Leur non-respect occasionne des charges supplémentaires et des surcoûts de traitement, notamment au stade de la distribution la rendant plus difficile, voire parfois impossible.

Ainsi les non-conformités suivantes donnent lieu à l'application, à chacun des colis concernés d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires. En outre, en cas de non-conformité des adresses pour les motifs indiqués dans le présent article aucun versement de quelque nature que ce soit, ne pourra avoir lieu.

Pour les envois en Colissimo Domicile, et Point Retrait et Point Retrait Eco France, un seul des suppléments tarifaires ci-dessous sera appliqué à chacun des colis concernés dans l'ordre suivant décroissant sans se cumuler :

	Motif	Montant du supplément
a)	Absence totale de transmission du nom de la voie ou du Lieu-dit pour le colis (absence d'adresse dans l'EDI)	0,42 € HT/colis
b)	Adresse inexacte en raison d'une incohérence entre le code postal et la commune, au vu du répertoire des codes postaux	2,80 € HT/colis
c)	Absence totale, ou transmission incomplète ou erronées des informations et/ou documents de la déclaration en douane (art.19)	15€ HT/colis

Lorsque La Poste constate une erreur sur la voie et/ou le numéro dans la voie, cette erreur est portée à la connaissance du Client via la solution de retour d'information et notamment l'Outil de Suivi Colis.

### 10.2.5 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE ADRESSE ELECTRONIQUE ET NUMERO DE TELEPHONE ABSENTS OU INEXACTS DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE

Pour les envois en :

- Colissimo Domicile France
- Point Retrait France
- Point Retrait Eco France
- Colissimo Domicile et Point Retrait International,
- Colissimo Domicile Outre-Mer
- Colissimo Eco Outre-Mer ;

un supplément tarifaire de 0,42€ HT/colis sera appliqué en cas d'absence ou d'inexactitude d'indication à la fois de l'adresse électronique et du numéro de téléphone du destinataire permettant de communiquer directement avec lui.

Ce supplément se cumule avec celui du 10.2.4 ci-dessus.

### 10.2.6 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR NON-RESPECT DU LIEU DE DEPOT

En cas de non-respect par le Client du lieu de dépôt indiqué dans les Conditions Particulières, un supplément tarifaire de 2€ HT sera appliqué à chaque colis.

Cet article ne s'applique pas aux colis déposés et/ou livrés en Outre-Mer.

### 10.2.7 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON MECANISABLES

Les colis non mécanisables admis dans le réseau postal sont soumis à un supplément tarifaire par objet en raison du surcoût de traitement d'un montant de 6,50 € HT.

### 10.2.8 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON ADMIS

Un colis est non admis et donne lieu à application de supplément tarifaire d'un montant de 65 € HT par colis s'il a été toutefois pris dans le réseau de La Poste.

### 10.2.9 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE AUGMENTATION EXCEPTIONNELLE ET IMPREVISIBLE DES COÛTS DE TRANSPORT

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un événement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

En cas de désaccord avec l'application de ce type de supplément, le Client pourra résilier le présent Contrat.

### 10.2.10 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA SURETE DES COLIS

Dans le cadre du respect des réglementations internationales en matière d'embargo et de sanctions internationales économiques et financières visant à lutter contre le terrorisme, la fraude, le blanchiment d'argent, les trafics d'armes et de stupéfiants, La Poste est tenue de procéder à des contrôles sur ses envois vers l'international afin de détecter les colis qui doivent être bloqués.

Les colis à destination de l'international feront l'objet d'un supplément tarifaire d'un montant de 0,10€ HT par colis.

### 10.2.11 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA VARIATION DU SMIC

En cas d'évolution du SMIC pendant la durée du présent Contrat, La Poste appliquera un supplément à tout colis pris en charge.

Il sera calculé en fonction de la variation du SMIC horaire brut en euro publié mensuellement sur le site de l'INSEE versus le niveau de référence du SMIC horaire brut au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année N.

Le supplément est applicable jusqu'à la fin de l'année civile en cours à chaque revalorisation du SMIC.

Le supplément lié à l'évolution du SMIC sera appliqué sur le montant d'affranchissement global hors option et après remise et sera facturé en M+2 après le mois de son évolution.

Hausse du SMIC	Taux applicable sur le CA net
comprise entre 0,1% et 0,5%	0,20%
comprise entre 0,5% et 1%	0,40%
comprise entre 1% et 1,5%	0,60%
comprise entre 1,5% et 2%	0,80%
comprise entre 2% et 2,5%	1,00%
comprise entre 2,5% et 3%	1,20%
comprise entre 3% et 3,5%	1,40%
comprise entre 3,5% et 4%	1,60%
comprise entre 4% et 4,5%	1,80%
comprise entre 4,5% et 5%	2,00%
>5%	2,20%

## 10.3 REVISION DU TARIF

### 10.3.1 MODIFICATION DES TARIFS GENERAUX ET SUPPLEMENTS

La Poste informe par tout moyen le Client de toute modification des Tarifs Généraux, des tarifs des services optionnels, des suppléments tarifaires ou de tout autre tarif prévu dans le cadre du présent Contrat, et ce au moins quatre semaines avant la date d'entrée en vigueur de ce nouveau tarif.

Pendant, une exception est faite pour les suppléments liés à une augmentation exceptionnelle et imprévisible des coûts de transport pour lesquels le délai d'information est réduit à 15 jours.

Le Client peut, durant ce délai, demander la résiliation du présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à La Poste dans les conditions prévues à l'article 17.

Si le Client n'a pas résilié le présent Contrat, il est réputé avoir accepté l'application des nouveaux tarifs à compter de leur entrée en vigueur.

La nouvelle grille nette des Tarifs du Client sera mise à disposition de ce dernier sous format PDF, sur la Colissimo Box, depuis son Espace Client connecté sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise) pour toute la durée où elle est applicable.

Il revient au Client de la télécharger et de l'enregistrer afin de l'archiver.

### 10.3.2 REVISION DES TARIFS SANS PALIERS ET DES TARIFS AVEC PALIERS EN CAS D'EVOLUTION DES AUTRES ELEMENTS QUE LE NOMBRE DE COLIS

La révision des Tarifs avec paliers sera réalisée dans les conditions prévues par les conditions particulières.

Pour les Tarifs sans paliers, à l'issue de chaque année contractuelle de la date de signature du Contrat, la Partie la plus diligente analyse le nombre de colis, le Profil de fret des envois en Colissimo Entreprise effectivement réalisé par le Client depuis l'entrée en vigueur du présent Contrat, ainsi que la réalité de la remise des envois à l'établissement postal figurant aux Conditions Particulières.

En cas d'écart significatif d'un seul des éléments et notamment pour ce qui concerne le nombre de colis, si l'écart est supérieur ou inférieur de plus de 10 % à l'engagement du Client prévu aux Conditions Particulières pour la période écoulée, La Poste est en droit de procéder à une nouvelle valorisation, à la baisse ou à la hausse, du Tarif après information du Client, et de modifier, le cas échéant, pour l'année contractuelle à venir le(s) Tarif(s), mentionné(s) aux Conditions Particulières.

Pour les Tarifs avec paliers, une modification des autres éléments que le volume, notamment le profil de fret, l'établissement postal de remise des envois, peut avoir pour conséquence une révision des Tarifs. Dans ce cas, La Poste est en droit de procéder à une nouvelle valorisation, à la baisse ou à la hausse, du Tarif après information du Client, et de modifier, le cas échéant, pour l'année contractuelle à venir le(s) Tarif(s), mentionné(s) aux Conditions Particulières.

Le Client peut, dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la date de la communication de cette révision par La Poste, demander la résiliation du présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au représentant de La Poste dans les conditions prévues ci-après.

Si le Client n'a pas résilié le Contrat alors, il est réputé avoir accepté l'application de ces nouvelles dispositions.

### 10.3.3 REVISION POUR IMPREVISION

En substitution aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, si l'une des Parties est affectée par un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du présent

Contrat, qui lui est extérieur et irrésistible et rendant l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour elle, elle peut demander à l'autre Partie, par écrit, la renégociation des dispositions, notamment financières, du contrat afin de répartir entre elles les conséquences de ces changements de circonstances, sous réserve de présenter les justificatifs correspondants à l'appui de sa demande.

Les Parties sont tenues à une obligation de bonne foi pendant toute la durée de la renégociation et continueront à exécuter leurs obligations, aux conditions convenues, pendant toute la période de renégociation. L'ouverture des négociations comme leur contenu sont strictement confidentiels. A défaut d'accord entre elles dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la notification de la demande de renégociation, chacune des parties pourra résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

## 10.4 FACTURATION

La prestation est facturée sur la base du poids et des dimensions des envois, du type de la prestation, des différents éléments de prix.

Pour chaque mois, La Poste établit une facture récapitulative, au plus tard le quatrième jour du mois suivant celui au cours duquel la prestation est rendue. La facture est envoyée à l'adresse de facturation figurant dans les Conditions Particulières. Le Client pourra également accéder à sa facture au format PDF, sur la Colissimo Box, depuis son Espace Client connecté sur le site <http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise>.

En fonction de la situation du Client, La Poste se réserve le droit de faire évoluer les modalités de facturation.

Les informations issues du système d'information de La Poste servent de base à la facturation et font foi entre les Parties.

La facture émise par La Poste est établie sous forme papier ou dématérialisée dans le respect de la réglementation en vigueur et selon les conditions fixées par La Poste.

Si pour des raisons imputables au Client (débordement de plage de colis, erreur d'un élément de facturation dans l'annonce, autres), La Poste est amenée à procéder à un traitement administratif pour régularisation de la situation, cette intervention, par une gestion administrative et manuelle des factures, occasionne des surcoûts. Par conséquent, des frais de traitement d'un montant de 150€ HT par facture sont appliqués. Le Client s'engage à les régler.

En cas d'impossibilité de déclenchement automatique de la facturation, les envois en Colissimo Entreprise seront facturés au prix de la tranche de poids moyen des colis déposés ou collectés par le Client le mois précédent ou au poids annoncé par le Client. Les suppléments coefficient d'ajustement pétrole et impact de l'éco-taxe poids-lourds s'appliquent à ce prix.

Ce poids moyen est calculé mensuellement, et est le résultat du quotient du total des poids des colis par le nombre total de colis facturés de la période précédente.

Si le Client souhaite une modification des éléments nécessaires à l'établissement de sa facture (raison sociale, adresse, coordonnées bancaires, etc.), il s'engage à en faire la demande écrite à La Poste (au Service Administration des Ventes de La Poste - Colissimo, 3 rue des remparts 93196 Noisy Le Grand CEDEX) avant le 10 du mois de facturation concerné. Au-delà de cette date, la modification sera prise en compte sur la facturation du mois M+1.

Lorsque la situation financière du Client le justifie, La Poste peut exiger le versement d'acompte. Dans ce cas, elle établira une facture d'acompte pour un paiement partiel d'avance de la prestation sous un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la facture d'acompte par le Client. Une facture récapitulative, au plus tard le quatrième jour du mois suivant celui au cours duquel la prestation est rendue sera également adressée au Client indiquant les sommes préalablement versées et restant à devoir.

## 10.5 CONTESTATION DE FACTURE

En cas de désaccord sur une partie d'une de ses factures, le Client indique par écrit à La Poste le motif de sa contestation. Dans tous les cas, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée.

Sans contestation avec indication du motif sous un (1) mois à compter de son émission, par lettre recommandée à compter de la date de la facture, cette dernière est réputée acceptée selon les modalités convenues avec La Poste.

## 10.6 PAIEMENT

Le règlement est opéré par prélèvement SEPA Core Direct Debit sur le compte bancaire du Client au cours du mois suivant celui de la prestation considérée. La date de prélèvement figurera sur la facture. Celle-ci est fixée au 1er jour ouvré suivant la date de production de la facture, augmentée de 17 jours calendaires ; la date de production des factures étant fixée au 4e jour ouvré du mois suivant la prestation.

Lors de la signature des présentes, le Client fournit à La Poste un Mandat de prélèvement SEPA ainsi qu'un relevé d'identité bancaire comportant ses identifiants BIC et IBAN.

Les Parties conviennent expressément que la notification préalable de chaque prélèvement sera réalisée par La Poste dans un délai minimal de sept (7) jours calendaires avant la date du prélèvement.

Aucun escompte n'est pratiqué en cas de paiement anticipé.

Le Client s'engage à communiquer à La Poste par écrit et avant le dix (10) du mois de facturation toute modification survenant sur le compte bancaire prélevé (notamment en cas de changement d'intitulé du compte, de changement d'établissement bancaire...).

Toute demande de révocation ou de modification du périmètre du mandat de prélèvement SEPA doit être effectuée auprès de La Poste par le Client au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception qui précise notamment la référence unique de mandat (RUM) concernée ainsi que la dénomination du/des contrat(s) impacté(s). Si le Client révoque son mandat de prélèvement sans en fournir un nouveau qui permette à La Poste d'effectuer les prélèvements, La Poste procédera à la suspension des prestations puis à la résiliation du Contrat suivant les modalités prévues au présent Contrat.

## 10.7 GARANTIES FINANCIERES

D'une manière générale, le Client doit présenter toutes garanties de solvabilité.

A cet effet et aux fins de procéder le cas échéant à une analyse de la situation du Client, ce dernier s'engage, sur demande de La Poste, à fournir le dernier bilan comptable de son entreprise. Lorsque le Client a recours à un expert-comptable ou à un commissaire aux comptes, ce bilan devra être certifié par l'une ou l'autre de ces personnes.

Le défaut de fourniture du bilan comptable ne pourra être analysé par La Poste que comme une détérioration de la solvabilité du Client au sens du présent article.

La Poste s'engage à respecter la confidentialité des informations contenues dans ce document.

L'appréciation de la solvabilité du Client se fait notamment par la constatation :

- du niveau des capitaux propres ;
- du niveau du résultat d'exploitation au cours des deux derniers exercices ;
- du niveau de l'excédent brut d'exploitation au cours des deux derniers exercices ;
- du niveau de l'endettement par rapport au total passif ;
- du niveau de fonds de roulement ;
- du besoin en fonds de roulement ;
- de la trésorerie ;
- des antécédents de paiement à La Poste ;
- des inscriptions de créanciers au registre du commerce et des sociétés.

En début de Contrat, le Client doit être à jour de toutes ses obligations contractuelles à l'égard de La Poste. En particulier, il ne doit subsister à la date de signature du présent Contrat aucune dette du Client envers La Poste.

Lors de la signature du Contrat, tout Client dans l'un ou l'autre des cas suivants doit constituer un dépôt de garantie ou fournir une caution bancaire ou toute autre garantie acceptée par La Poste :

- Si le Client n'est pas titulaire d'un contrat annuel relatif au dépôt de colis à La Poste ou est titulaire d'un contrat depuis moins d'un an.

- Si la situation financière du Client risque de compromettre le paiement des affranchissements ou si l'existence d'incidents de paiement le justifie.

Dans le cas d'incidents de paiement dans le cadre d'autres contrats avec La Poste, ou d'une situation financière qui le justifierait, il pourra en outre être demandé un paiement par chèque de banque au moment de chaque dépôt (ou lors de la collecte des envois chez le Client dans le cadre des dispositions de collecte de colis) en lieu et place d'une garantie telle que définie ci-dessus.

En cours de Contrat, l'absence de dépôt de colis par le Client pendant une période supérieure ou égale à six (6) mois, et/ou toute évolution de la solvabilité du Client et/ou tout incident de paiement au cours de l'exécution du Contrat, pourra conduire à une adaptation des conditions de sécurisation financière initiales et justifier, le cas échéant, l'exigence par La Poste de garanties supplémentaires ou d'un règlement par chèque de banque au dépôt (ou lors de la collecte des envois chez le Client dans le cadre des dispositions de collecte de colis) et plus globalement la révision des conditions de paiement.

La fourniture de la garantie devra être réalisée dans un délai de 10 jours à compter de la réception par le Client de la demande écrite de La Poste effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, sous peine de résiliation du contrat.

Le montant du dépôt de garantie, de la caution bancaire ou de toute autre garantie acceptée par La Poste doit être égal pour tout Client au montant moyen de deux mois de prestations moyennes estimées ou constatées (facturation nette TTC) sur une période de douze mois (engagement contractuel net TTC), si le Client est en contrat l'année précédente.

Ce montant pourra faire l'objet à tout moment d'ajustements au regard du nombre de colis réellement déposé et/ou collecté durant la période contractuelle afin que la garantie corresponde toujours à deux fois la moyenne mensuelle des prestations constatées, soit l'encours moyen.

Une adaptation peut également intervenir en cas de changement des prestations.

A cet effet, le Client s'engage, dans un délai de 10 jours à compter de la réception d'une demande écrite de La Poste, effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, à réactualiser le montant du dépôt de garantie, de la caution bancaire ou de toute autre garantie acceptée par La Poste, sous peine de résiliation du Contrat.

Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts. Son remboursement, la décharge de la caution ou la restitution de toute autre garantie, intervient en cas de fin de contrat et absence de renouvellement, pour quelque raison que ce soit, à hauteur du montant restant disponible après l'entier paiement des sommes dues à La Poste.

## 10.8 INCIDENT DE PAIEMENT

Par incident de paiement, les Parties entendent notamment le retard de paiement, le paiement partiel de la créance, le rejet du prélèvement sur le compte du Client.

En cas d'incident de paiement, La Poste, outre d'exiger le paiement sans délai de toute créance détenue sur le débiteur et de procéder au recouvrement de l'ensemble des sommes dues, est en droit dans le cas d'un rejet de prélèvement :

- de bloquer l'accès à l'espace dédié « espace client connecté » sans préavis ;

- de refuser les dépôts de colis sans préavis ;
- d'exiger le versement d'un acompte payable par chèque de banque ou virement avec motif exécuté sous un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la facture d'acompte par le client ;
- de mettre en œuvre la garantie déjà constituée pour apurer totalement ou partiellement la créance ;
- de demander ensuite au Client de reconstituer la garantie dans un délai de 10 jours ouvrables maximum.

En cas d'incident de paiement, et aussi longtemps qu'il subsiste des sommes impayées, La Poste, procédera à une compensation avec toute somme qu'elle serait susceptible de devoir au Client, notamment l'indemnisation due en cas de perte et/ou avarie d'un colis ou toute somme éventuellement due au titre des délais de distribution.

En cas d'incident de paiement :

- des intérêts de retard calculés depuis l'échéance jusqu'au jour de paiement effectif sont dus par le Client à La Poste et ce de plein droit et sans qu'il soit besoin d'un rappel ou d'une mise en demeure. Le montant de ces intérêts de retard résulte de l'application aux sommes restant dues d'un taux annuel de 10%.

- une somme forfaitaire de 40€ sera automatiquement due pour tout incident de paiement, au titre des frais internes de recouvrement supportés par La Poste, sans qu'il soit besoin d'un rappel ou d'une mise en demeure. Une indemnisation complémentaire justifiée pourra en outre être demandée si La Poste supporte des frais plus importants.

Ces sommes ne sont pas dues lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance.

Ces sommes sont payables à réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Après mise en demeure restée sans effet après cinq (5) jours ouvrés suivant sa première présentation, le Client devra, en sus du montant du principal, payer à titre de clause pénale un taux de 15% des sommes restant dues, sans préjudice de toute somme due au titre d'un incident de paiement (intérêts de retard, somme forfaitaire...).

La Poste se réserve la possibilité d'exercer son droit de rétention sur les colis confiés dont le Client est propriétaire.

## Article 11– Réclamations

### 11.1 MOTIFS DES RECLAMATIONS

Dans le but de faciliter et de fluidifier les échanges avec le service clients La Poste - Colissimo, La Poste met à disposition de ses Clients ou mandataires un Outil de Suivi Colis (OSC). Certains motifs standards de saisie pour réclamations sont préenregistrés dans l'OSC :

- délai dépassé ;
- contestation de livraison ;
- colis non livré ;
- colis endommagé ;
- contestation du motif de retour du colis à l'Expéditeur ;
- montant du contre-remboursement non parvenu ;
- demande de preuve de livraison ;
- colis incomplet ou vide ;
- contestation de la réponse apportée par le service clients ;
- contestation de l'indemnisation.

Concernant les autres motifs non listés, le Client peut contacter le Service Clients.

Le Client ne peut formuler sa demande que pour un colis déterminé. Elle ne peut être formulée que sous un délai de douze mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les colis nationaux et de six mois pour les colis internationaux, au-delà la demande est prescrite.

## 11.2 SAISINE DU SERVICE CLIENTS

Il est convenu entre les Parties que le Client a accès au service clients La Poste - Colissimo dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Le Client s'engage à ce que les destinataires des envois n'accèdent pas directement à celui-ci. Les destinataires ont à leur disposition un service clients dédié (contact téléphonique : 3631\*\*\* ou site Internet <https://aide.laposte.fr/> (rubrique aide / contact\*)).

Le Client s'engage à ne pas avoir recours concomitamment à plusieurs canaux de saisine pour un même colis et pour un même motif de réclamation.

Pour les motifs non préenregistrés dans l'OSC, le Client adressera ses demandes de manière motivée et circonstanciée au service clients pour chaque colis, à l'un ou l'autre des canaux suivants :

- Par mail : [scsmb.clp@laposte.fr](mailto:scsmb.clp@laposte.fr)

- Par courrier :  
Service Clients La Poste - Colissimo  
14 rue Antoine de St Exupéry  
BP 7500  
88107 ST DIE DES VOSES CEDEX

- Par téléphone :

Depuis	Numéro
France métropolitaine	0825 878 888**
DOM(Départements d'Outre-mer)	03 29 42 16 01**
l'international	+33 3 29 42 16 01**

La saisine du service clients par l'OSC est comprise dans le prix de la prestation. Le choix d'un autre canal de saisine, pour un motif standard préenregistré, occasionne des charges et coûts supplémentaires et La Poste se réserve le droit de les répercuter sur le Client.

Quel que soit le canal de saisine, il appartient au Client d'apporter la preuve de son préjudice, dans les conditions et formes prévues par les présentes, notamment pour les cas de responsabilité de La Poste tels que mentionnés à l'article 12 des présentes.

Le Client doit impérativement communiquer l'ensemble des éléments suivants dans son dossier de réclamation dans un délai d'un mois suivant la demande du service clients :

- Le nom du Client Expéditeur et son numéro de compte ;
- Le n° de colis ;
- La date de prise en charge du colis par La Poste (pris en charge effective dans les systèmes d'information de La Poste, flashage) ;
- Le nom et l'adresse complète du destinataire ;
- En cas de réclamation pour perte ou avarie et pour les envois vers l'international :
  - o Le numéro de téléphone du destinataire ;
  - o La valeur et la description du contenu du colis ;
  - o La facture attestant de la valeur d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable hors taxe du contenu du colis transporté ; A défaut, la facture commerciale au sens du droit français (dont le montant devra correspondre à celui de la CN23 pour les envois internationaux) ;
  - o Tout élément prouvant la réalité de l'existence du préjudice (attestation de non-réception du destinataire, preuve d'un nouvel envoi...);

En cas de désaccord sur l'une des informations issues du système d'information de La Poste (flashage) du colis par La Poste, il revient au Client d'en apporter la preuve contraire par tout moyen.

- En cas de désaccord sur la date de prise en charge (flashage) du colis par La Poste, il revient au Client d'en apporter la preuve contraire par tout moyen.

Pour compléter les éléments de Flashage, La Poste peut demander une copie de l'avis de prise en charge d'un Colissimo Retour France déposé en boîtes aux lettres.

Pour les envois remis contre signature, si le Client conteste les données recueillies notamment à partir du

système d'information, issues du Flashage des colis, il fournira au service clients une attestation sur l'honneur manuscrite de la part du destinataire accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité du destinataire. Sous réserve de la réception de l'ensemble de ces pièces, le service clients La Poste - Colissimo peut transmettre au Client la copie du bordereau de distribution, d'instance ou de la signature numérisée comportant la date et la signature du réceptionnaire du colis.

A défaut de la transmission de l'ensemble de ces éléments, la réclamation n'est pas recevable et pourra être rejetée par le service clients sans examen de celle-ci et sans motivation.

Dans le cas où la contestation serait validée par le service clients de La Poste, une indemnisation standard prévue ci-dessous sera due au Client.

## 11.3 TRAITEMENT DES DEMANDES ET DÉLAIS

Le service clients communique au Client un numéro de dossier correspondant au colis concerné par la demande de réclamation via courriel, courrier ou l'OSC.

La Poste apportera une réponse à la réclamation :

- dans un délai de quinze (15) jours ouvrés pour les envois nationaux.
- dans un délai de trente (30) jours ouvrés pour les envois à destination de l'Afrique du sud, l'Allemagne, l'Arabie Saoudite, l'Argentine, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Brésil, le Cameroun, le Canada, le Chili, la Chine, la Corée du Sud, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les Etats-Unis, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, Hong-Kong, la Hongrie, l'Inde, l'Irlande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Malaisie, le Maroc, la Nouvelle Zélande, la Pologne, les Pays-Bas, le Portugal, la République Tchèque la Russie, Singapour, la Slovénie, la Slovaquie, la Suède, la Suisse, la Thaïlande et l'Ukraine ;
- dans un délai de quarante (40) jours ouvrés pour les envois à destination de l'Outre-Mer 1 uniquement (hors colissimo Eco Outre Mer) ;
- dans un délai de quatre vingt dix (90) jours ouvrés pour les autres destinations à l'International et celles de la zone Outre-Mer 2.

Les délais de réponse ci-dessus sont donnés à titre indicatif. Les réclamations liées à l'option CRBT ne sont pas soumises à ces délais.

A l'initiative de La Poste, une enquête approfondie peut se révéler nécessaire afin de clarifier la situation. Dans ce cas-là, La Poste en informe le Client. Les délais de traitements précités sont alors suspendus.

Afin de statuer sur l'exactitude de la réclamation, La Poste se fonde sur le faisceau d'indices qui lui est transmis par le Client et ses systèmes d'information. Le Client sera informé de la conclusion de la réclamation dans l'OSC.

La réclamation, si les faits s'avèrent exacts et imputables à La Poste, pourra donner lieu, le cas échéant, à indemnisation ou versement d'une somme sous réserve que le prix du transport postal de l'envoi du colis ait été acquitté et que le Client ait respecté l'ensemble des présentes dispositions contractuelles.

L'indemnisation ou le versement d'une somme sera directement déduit de la facture du Client.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants-droits, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites visées ci-dessus.

## 11.4 RECOURS A UN MANDATAIRE

Le Client peut, pour la gestion de ses demandes et/ou réclamations et plus globalement

pour ses relations avec le service clients, avoir recours à un mandataire.

Afin de décharger La Poste à la fois de ses obligations de confidentialité, de respect du secret des affaires et des correspondances, le Client qui souhaite recourir aux services d'un ou plusieurs mandataire(s) doit déclarer ce(s) dernier(s) à La Poste. Il est responsable du respect par son mandataire du périmètre du mandat et de ces limites.

Le Client doit adresser à La Poste la déclaration de mandataire :

- Soit sur papier libre à l'adresse suivante :  
Administration des Ventes (ADV)  
La Poste - Colissimo / Pôle Support et Logistique,  
Les Portes de Paris, 3 boulevard des Remparts,  
93196 NOISY LE GRAND Cedex

- Soit en complétant l'imprimé «Déclaration de Mandataire relatif à la relation avec le service clients de La Poste - Colissimo », disponible auprès de son interlocuteur commercial ou du service clients dont les coordonnées figurent dans l'article 12 ci-avant.

Le Client doit accompagner son envoi du paiement correspondant.

Dans le cas où le Client adresse la déclaration de mandataire sur papier libre, celle-ci doit à minima comporter le numéro de compte du Client et des sous-comptes s'il y a lieu, l'identité complète du Client et de son mandataire, l'adresse postale et l'adresse électronique du mandataire, la date de prise d'effet et le périmètre de la déclaration de mandataire.

Le Client ne peut désigner qu'un seul mandataire par compte ou par sous-compte. Si la déclaration porte sur un compte, elle concernera le compte et les sous-comptes qui lui sont rattachés ; si la déclaration porte sur un sous-compte, seul le sous-compte sera concerné.

A réception de la déclaration de mandataire et sous réserve de l'encaissement des sommes, La Poste procède à l'enregistrement de cette déclaration de mandataire.

Des frais de gestion annuels seront dus par le Client pour l'enregistrement et la gestion administrative d'une déclaration de mandataire par l'ADV de La Poste - Colissimo. Ces frais couvrent l'enregistrement de la demande, ainsi que les mises à jour et déclaration de fin de mandat.

Ces frais de gestion annuels sont d'un montant de :  
- 49 euros HT par compte ou par sous-compte,  
- sauf en ce qui concerne l'enregistrement de la déclaration de mandataire l'année de son enregistrement, en cas de recours à un autre support que l'imprimé précité : 150 euros HT par compte ou par sous-compte.

Le paiement est automatiquement dû dans les cas suivants :

- Dès la demande d'enregistrement à l'ADV ;
- Au 1er janvier de l'année pour les années suivantes – y compris l'année de déclaration de fin de mandat.

Pour toute année commencée, les frais sont intégralement dus.

En l'absence de paiement, la déclaration de mandataire sera considérée comme caduque.

A compter de(s) l'enregistrement(s) par La Poste et pour le périmètre (comptes et motifs) qui a été communiqué :

- Tous les échanges (téléphone, courrier, courriel etc.) relatifs aux demandes et/ou réclamations concernant les colis confiés par le Client, seront effectués exclusivement avec le mandataire déclaré ;
- L'ensemble des réponses expédiées par le service clients et les bilans seront adressés exclusivement au mandataire, à l'adresse communiquée dans la déclaration de mandataire.

Le Client n'est destinataire d'aucun échange, ni par courrier, ni par téléphone pour les colis du périmètre de la déclaration de mandataire.

Tous avoirs continueront à être imputés, le cas échéant, dans les conditions contractuelles, sur le compte du Client.

Le Client s'engage à communiquer à son (ses) mandataire(s) les conditions contractuelles de fonctionnement avec le service clients, y compris en cas de modifications de celles-ci. Il s'engage à ce que son (ses) mandataire(s) respecte(nt) les dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage à informer La Poste - Colissimo de tout changement affectant la déclaration de mandataire ainsi que de la résiliation de la déclaration de mandataire, par lettre recommandée avec avis de réception, adressée à :

Administration des Ventes La Poste - Colissimo  
Pôle Support & Logistique  
Les Portes de Paris - 3 Boulevard des Remparts  
93196 Noisy Le Grand Cedex.

## Article 12–Responsabilité de La Poste

La responsabilité de La Poste est engagée conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, défini par les articles 1240, 1103, 1104 et 1193 du Code civil, L7 et L8 du Code des postes et communications électroniques.

Une demande d'indemnisation par le Client sera recevable uniquement dans le cas où ce dernier aura préalablement acquitté les frais d'envoi du colis, objet de la réclamation.

Pour les colis de l'offre Colissimo Entreprise, les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des Flashages des colis par La Poste lors des différentes étapes d'acheminement (prise en charge, transport, notification au destinataire, le cas échéant, et distribution) font foi entre les Parties pour déterminer l'existence ou non d'un retard (en cas d'engagement de délai), d'un dépassement de délai indicatif, d'une perte ou d'une avarie, sauf preuve contraire apportée par le client par tout moyen.

### 12.1 LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

En cas de non-respect des dispositions relatives aux conditions d'admission et en particulier au contenu de l'envoi et/ou de la qualité de l'emballage et/ou du conditionnement et/ou en cas de fraude sur l'étiquette, la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels. A ce titre, les Parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent Contrat, comme, à titre non exhaustif, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commandes, perte de chance, préjudice d'image, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

En tout état de cause, la responsabilité de La Poste ne pourra être engagée que dans la limite du montant payé par le Client au titre des trois (3) mois précédant le fait générateur du préjudice.

### 12.2 NON-RESPECT DES DELAIS

Conformément à l'article 9.3, le non-respect d'un engagement de délai ouvre droit à une indemnisation.

Il est rappelé que le montant de l'indemnisation accordé est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais de port du colis, auquel est ajouté l'ajustement pétrole. Les suppléments tarifaires pour les colis non mécanisables. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

### 12.3 PERTE ET AVARIE

La responsabilité de La Poste ne peut être étendue en aucun cas à la réparation de tout autre dommage direct ou indirect à caractère matériel ou moral résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis.

En cas de dommage justifié résultant de la perte ou de l'avarie du colis avérée par La Poste, l'Expéditeur peut bénéficier sur demande d'une indemnisation. Les modalités sont précisées ci-après, si la responsabilité de La Poste est établie sauf faute de l'Expéditeur ou du destinataire, vice propre du contenu de l'envoi, de son conditionnement ou de son emballage, cas de force majeure ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

Afin de statuer sur l'existence d'une perte ou d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir notamment :

- des éléments transmis par le Client ;
- et/ou des systèmes d'information de La Poste ;
- ou de tout autre élément complémentaire attestant de réception du colis par le destinataire relevé par La Poste.

L'absence de flashage ne peut pas à elle seule, ni automatiquement définir une perte.

Pour rappel, un colis mal emballé ou dont l'emballage n'est pas adapté au contenu, ainsi que les envois dont le contenu est interdit au transport ne pourront faire l'objet d'une indemnisation pour perte ou avarie de son contenu.

#### 12.3.1 INDEMNISATION STANDARD

L'indemnité standard versée au Client sera égale :

Dans le cas d'un colis d'un poids inférieur ou égal à 1kg :

- à 33 euros par kilo au prorata du poids masse du colis pour l'offre Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Domicile avec signature International et Colissimo Domicile avec signature Outre-Mer,
- à 23 euros par kilo au prorata du poids masse du colis pour les autres offres Colissimo.

Seul le poids relevé par La Poste fait foi,

Dans le cas d'un colis d'un poids masse strictement supérieur à 1kg :

- à la valeur du contenu du colis de l'offre Colissimo Entreprise, telle qu'attestée par la facture d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable de la marchandise transportée, dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, sur la base de :
- 33 euros par kilo et dans la limite de 990 euros étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi, pour l'offre Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Domicile avec signature International et Colissimo Domicile avec signature Outre-Mer ;
- 23 euros par kilo et dans la limite de 690 euros étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi, pour les autres offres Colissimo.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, sur la base de 33 euros par kilo et dans la limite de 990 € pour l'offre Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Domicile avec signature International et Colissimo Domicile avec signature Outre-Mer et sur la base de 23 euros par kilo et dans la limite de 690€ étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi, pour les autres offres Colissimo.

En l'absence de ces documents, aucune indemnité ne pourra être versée.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant de l'indemnisation standard.

#### En cas de perte du colis :

Le Client percevra une indemnisation standard et/ou une indemnisation relative à son Assurance ad Valorem. Le Client percevra également :

- Les Frais de port (correspondant au tarif général avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable) ;
- L'ajustement pétrole ;
- L'option CRBT s'il a opté pour cette option ;
- L'option FTD/DDP s'il a opté pour cette option ;
- Les suppléments tarifaires (transport, non mécanisable...) à l'exclusion du prix de l'option pour l'assurance ad valorem, du supplément pour colis non admis et du supplément pour mauvaise qualité d'annonce car il n'est pas facturé au colis mais au global (pied de page facture).

#### En cas d'avarie simple :

Le Client percevra une indemnisation standard ou et/ou une indemnisation relative à son Assurance ad Valorem. Le reste étant exclu.

**En cas d'avarie totale** (correspondant à un contenu totalement détérioré) validée par La Poste avec demande express du Client :

- Le Client percevra une indemnisation standard ou et/ou une indemnisation relative à son Assurance ad Valorem. Le Client percevra également :

- Les Frais de port (relatifs à la grille tarifaire avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable)
- L'ajustement pétrole,
- L'option CRBT s'il a opté pour cette option,
- L'option FTD/DDP s'il a opté pour cette option,
- Les suppléments tarifaires (transport, non mécanisable) à l'exclusion du prix de l'option pour l'assurance ad valorem, du supplément pour colis non admis et du supplément pour mauvaise qualité d'annonce car il n'est pas facturé au colis mais au global (pied de page facture).

#### 12.3.2 INDEMNISATION DANS LE CADRE DE LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE OPTIONNELLE

Le Client choisit la modalité d'assurance et veille à son adaptation par rapport au contenu.

Quel que soit le poids du colis, l'indemnité versée au Client serait égale à la valeur du contenu du colis de l'offre Colissimo Entreprise, tel qu'attestée par la facture d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite. Il est précisé que celle-ci prime et exclut l'indemnisation standard.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable du contenu, le Client pourra être indemnisé à hauteur de 70% de la valeur de vente du contenu telle qu'attestée par la facture commerciale de la vente de la marchandise transportée dans la limite du montant de l'assurance.

Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants-droits, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus.

### 12.4 RESPONSABILITE LIEE AUX SOLUTIONS INFORMATIQUES

La Poste s'engage, au titre d'une obligation de moyens, à maintenir en conditions opérationnelles les systèmes informatiques et de télécommunications permettant et/ou nécessaire au fonctionnement des Solutions Techniques.

En tout état de cause, La Poste ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de quelque manière

que ce soit, d'un taux de transformation de ventes en dessous des attentes du Client, des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, perte de clientèle ou perte d'exploitation, préjudice d'image.

En cas d'indisponibilité des Solutions Techniques prévus à l'article 6.1 des présentes (force majeure, cause extérieure, interruption), la responsabilité de La Poste ne saura être engagée et aucune indemnité ne sera due à quelque titre que ce soit.

La responsabilité de La Poste ne saurait être recherchée en cas de :

- faute, manquement, négligence, omission ou défaillance et en cas de non-conformité du Client ou d'un tiers intervenant pour le compte du Client ;
- dysfonctionnement d'un logiciel dans le cas où celui-ci a été fourni par le Client ;
- dysfonctionnement d'un matériel informatique quelconque du Client ou du destinataire ;
- retard dans la fourniture des données et/ou informations dues par le Client ;
- force majeure ou cause externe.

En outre, la responsabilité de La Poste ne peut en aucun cas être recherchée lorsque le Client a choisi d'utiliser le protocole présentant le moins de sécurité lorsque La Poste propose au Client le choix entre plusieurs protocoles présentant des niveaux de sécurité différents.

L'article est complété par les dispositions figurant dans les différentes CGU.

## Article 13 – Règlement des différends

### 13.1 DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est soumis au droit français.

### 13.2 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Avant toute action judiciaire, tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat, donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les Parties - à l'exclusion des actions dont l'urgence est liée à un motif légitime.

A défaut d'accord, et en tout état de cause y compris en cas de pluralité de demandeurs, l'action quelle qu'elle soit sera portée par la Partie la plus diligente devant le tribunal de commerce de Paris.

### 13.3 PRESCRIPTION

Les réclamations et/ou actions en responsabilité fondées sur les règles postales se prescrivent, conformément aux textes en vigueur :

- dans le délai de douze (12) mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et, Point Retrait et Point Retrait Eco France, Colissimo Retour France, Colissimo Domicile Outre-Mer pour les DOM, Colissimo Eco Outre-Mer,
- dans le délai de six (6) mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et Point Retrait International, Colissimo Retour International, Colissimo Domicile Outre-Mer

En dehors de ces cas susmentionnés, les Parties conviennent conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code civil que les réclamations et/ou actions nées du présent contrat se prescrivent dans le délai d'un an, à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

### 13.4 NON-RENONCIATION

Il est précisé au Client que la non-application d'une clause et/ou le non-exercice de l'un des droits dont La Poste dispose, ne saurait être interprété comme valant renoncement à cette clause et/ou à ce droit.

## Article 14 – Traitement des données à caractère personnel

Le Client assure le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. En sa qualité de responsable de traitement, il s'engage à avoir procédé à toutes les actions et pris toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires lors de la conception et la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Le Client s'engage également à procéder à l'information préalable des destinataires de l'éventuel transfert à La Poste de leurs données à caractère personnel pour l'exécution des prestations. En particulier, le Client s'engage à informer les destinataires du transfert à La Poste de leurs coordonnées postales, l'adresse électronique et de leur numéro de téléphone en vue de leur utilisation par La Poste dans le cadre de la réalisation des prestations, notamment pour assurer la réalisation des choix de distribution, les notifications, le suivi de livraison et/ou réaliser des enquêtes de satisfaction.

La Poste se réserve la possibilité de résilier le présent Contrat et de bloquer l'accès aux Solutions Techniques en cas de non-respect par le Client des obligations ci-dessus. Par ailleurs, le Client garantit La Poste contre toute action qui serait intentée à ce titre à son encontre.

La Poste s'engage à prendre et à s'assurer que son personnel prendra, toute mesure nécessaire pour préserver et faire respecter l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel transmises par le Client dans des conditions de sécurité conformes aux règles de l'art et aux dispositions de la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel. La Poste s'engage notamment à ne pas les utiliser à d'autres fins que la réalisation des prestations, notamment pour assurer le choix de distribution, prévenir le destinataire de la mise à disposition et du suivi de ses colis ainsi que de procéder à des enquêtes de satisfaction. La Poste s'engage notamment à :

- ne rendre accessibles les données à caractère personnel transmises par le Client qu'aux seuls personnels et/ou sous-traitants dûment habilités et autorisés en raison de leurs fonctions et qualité, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions ;
- ne pas les céder à des tiers.

La Poste peut être amenée à traiter de l'identité et des coordonnées de tierces personnes susceptibles de faciliter la livraison.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du service clients de La Poste ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s) utilisée(s) par le service clients de La Poste, les données font l'objet d'un transfert au Maroc.

Dans le cadre de l'externalisation de la prestation de dédouanement des colis dont le contenu est d'un montant supérieur à 1 000€ et à destination des DOM, les données font l'objet d'un transfert à l'île Maurice.

Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste dans le cadre de ce Contrat, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les

modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

Le Client s'engage à informer les destinataires du transfert de leurs données vers le Maroc et/ou à l'île Maurice dans le cadre de la réalisation des prestations décrites ci-dessus.

Les conditions dans lesquelles les Parties traitent les données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont détaillées en annexe 5 du présent Contrat.

## Article 15 – Marques et Logo

Il est expressément précisé que les marques et marques semi-figuratives (logos) de chaque Partie restent respectivement la propriété exclusive de la Partie à laquelle ils appartiennent.

Il est essentiel que les marques et logos Colissimo et leurs reproductions, représentations permettent immédiatement d'identifier autant l'origine du service proposé que le(s) mode(s) de livraison proposé(s) par le Client.

A cette fin, le Client s'engage à reproduire et à représenter les marques et/ou logos Colissimo dans le strict respect de la Charte Graphique Colissimo et des documents techniques disponibles sur [www.la-poste.fr/colissimo-entreprise](http://www.la-poste.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté\*. Le Client s'engage à ne pas adapter et à ne pas modifier les marques et/ou logos Colissimo.

D'une manière générale, toute publicité réalisée par le Client ne doit en aucun cas déprécier, dévaloriser et / ou modifier l'image de marque de Colissimo et/ou de La Poste.

Le Client accepte que La Poste reproduise ses marques et logos à titre de références commerciales sur son site Internet et support commercial (hors campagnes de publicité).

Toute autre utilisation, reproduction, représentation, modification, adaptation des marques et logos, sur quelque support que ce soit, nécessite l'accord écrit préalable de la Partie à laquelle ils appartiennent avant utilisation.

Toute concession, de quelque manière que ce soit, d'un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de ces éléments sur quelque support que ce soit est exclue sauf à avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de la Partie titulaire de droit.

A expiration du présent Contrat, les Parties s'engagent réciproquement à ne plus reproduire, ni représenter leurs marques et logos respectifs.

Lorsque les marques et logos des partenaires de La Poste sont présents dans l'espace « communication » de la Colissimo Box, les Clients peuvent décider d'afficher ces derniers sur leur site. Les Clients doivent respecter nécessairement la charte graphique des différents partenaires et utiliser des logos à jour. Lorsque la relation en compte avec La Poste prend fin, l'affichage de ces partenaires devra immédiatement cesser.

## Article 16 – Dispositions diverses

### 16.1 CONFIDENTIALITE

Tant pendant le cours du présent Contrat qu'après son expiration, pour quelque cause que ce soit et ce, pendant les cinq (5) ans qui suivent cette expiration, les Parties garderont strictement confidentiel l'ensemble des informations échangées dans le cadre du présent contrat, notamment les renseignements techniques et commerciaux.

Les Parties s'interdisent en conséquence d'en faire un usage autre que celui au titre duquel l'une ou l'autre a reçu l'information.

Les Parties mettent à la charge de leurs préposés, agents et mandataires la même obligation de confidentialité. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations confidentielles que les Parties sont dans l'obligation légale de divulguer.

Lorsque la mise en œuvre de la prestation est compromise pour des raisons notamment matérielles et/ou techniques, La Poste pourra procéder à l'ouverture des envois qui lui sont confiés dans le cadre du présent Contrat afin de permettre l'exécution de la prestation.

Par conséquent, le Client autorise expressément La Poste à procéder à l'ouverture de ses envois, dans la stricte limite de l'exécution de la prestation.

La Poste est tenue par une obligation de confidentialité quant aux informations dont elle aurait pu avoir connaissance à l'occasion de l'ouverture d'un envoi.

## 16.2 MODIFICATION DU CONTRAT

Sans préjudice des dispositions de l'article 10.3 du présent Contrat, La Poste peut modifier les conditions prévues par les présentes en fonction des exigences imposées par le coût, le fonctionnement des services, l'évolution des techniques de traitement des objets et l'évolution d'ordre légal et réglementaire.

La modification de ces conditions prend effet dans un délai de quatre (4) semaines après sa communication par tout moyen au Client. La Poste informera le Client de la mise en place de ces dernières ainsi que des modalités de validation.

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune compensation.

Le Client peut, durant ce délai, demander la résiliation du présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

Celle-ci prendra effet à la date indiquée par le Client et au plus tard au terme de quatre (4) semaines. La résiliation mettra fin aux conditions antérieures et entraînera notamment le blocage des solutions informatiques utilisées par le Client. Dans le cas d'une communication par l'intermédiaire du site Internet, le fait par le Client de ne pas répondre à la sollicitation selon les modalités indiquées sur le site Internet [www.colissimo.fr/entreprise](http://www.colissimo.fr/entreprise)\* équivaudra de la même manière à une demande de résiliation.

Si le Client n'a pas utilisé cette possibilité de résiliation, il est réputé avoir accepté l'application de ces nouvelles dispositions à compter de leur entrée en vigueur.

## 16.3 CESSION DU CONTRAT

Sauf dans le cas de redressement judiciaire du Client, le Contrat ne peut être transféré sous quelque forme que ce soit, notamment par cession, cession de fonds de commerce ou fusion, sans l'accord préalable et écrit de La Poste. A défaut, La Poste peut prononcer la résolution du Contrat dans les conditions prévues au présent Contrat. Ce transfert ne peut modifier les conditions du Contrat. La Poste se réserve la possibilité de transférer le Contrat sans l'accord préalable et écrit du prestataire à l'une de ses filiales au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

## 16.4 CONVENTION DE PREUVE

Dans le cadre du présent Contrat, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la lettre simple, de la télécopie avec accusé de réception et du courrier électronique.

En outre, pour les colis à remettre contre signature, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la signature scannée et numérisée, la correspondance du code confidentiel et/ou de l'identité numérique ainsi que de leur reproduction respective.

Pour les colis à remettre en consigne Pickup, la saisie du code confidentiel de retrait validé par la consigne Pickup vaut signature et l'ouverture de la consigne Pickup vaut remise du colis. Le Client s'engage à en informer le destinataire.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments susvisés, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que ceux-ci ne peuvent constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyen de preuve par l'une ou l'autre des Parties dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document contractuel signé par les Parties.

Le Client déclare avoir pris connaissance que l'adresse électronique communiquée par ses soins au titre des éléments d'identification et de contact à la page d'identification de son contrat peut servir aux communications prévues par le présent Contrat, et notamment les modifications de celui-ci et notifications.

Le Client assure que les messages envoyés à cette adresse soient régulièrement consultés et que leur transmission aux personnes concernées au sein de l'entreprise soit réelle. Toute notification faite au Client par La Poste via cette adresse électronique est présumée lui être transmise et lui être opposable. Les délais courent à compter de cette notification. Dans tous les cas, les messages produiront les mêmes effets juridiques qu'un courrier.

Si le Client, au départ de l'adresse électronique communiquée sur la page d'identification précitée, peut également contacter La Poste pour ses propres notifications par le biais de l'adresse électronique (qui sera communiquée au Client dès que La Poste communique par e-mailing ou via un formulaire de contact spécifique) - une confirmation de réception lui sera automatiquement et immédiatement retournée, il conserve la possibilité de donner une préférence au courrier recommandé avec avis de réception pour des moyens de preuve.

Toute notification faite via cette adresse électronique du Client est présumée avoir été effectuée par ses soins et lui sera imputable.

Sont exclus de ce dispositif les échanges avec le service clients qui se font uniquement et impérativement selon les modalités, les formes et dans les conditions définies aux présentes.

## 16.5 EXCEPTION D'INEXECUTION

En cas de manquement contractuel, la Partie lésée met en demeure l'autre Partie de se conformer au Contrat, par lettre recommandée avec avis de réception.

La partie défaillante doit remédier à son manquement dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de notification de la mise en demeure sauf indication contraire

mentionnée dans la mise en demeure. A défaut, la partie lésée peut refuser d'exécuter le Contrat.

En cas de manquement, le Client renonce expressément à sa faculté de faire exécuter lui-même l'obligation dont il est créancier et de demander en justice que le débiteur avance les sommes nécessaires à cette exécution.

## Article 17 – Fin du contrat

### 17.1 RESILIATION

En cas de non-respect par l'une des Parties d'une des obligations essentielles lui incombant au titre du présent Contrat, ledit Contrat sera résilié de plein-droit après mise en demeure adressée à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception demeurée vaine dans un délai de huit (8) jours à compter de sa réception ou de sa date de première présentation, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter.

En cas de non-paiement partiel ou total, La Poste, outre suspendre l'exécution du présent Contrat (notamment en refusant les dépôts) et appliquer les mesures et actions aussi bien légales que conventionnelles à sa disposition en cas d'incidents de paiement, sera notamment en droit de résilier le présent Contrat dans les conditions ci-avant exposées.

Dans le cadre de la modification du Contrat, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.2 du présent Contrat.

La résiliation du compte rendra impossible tout accès à l'espace dédié « Espace Client connecté ».

### 17.2 CLOTURE DU COMPTE

Toute résiliation ainsi que le non renouvellement du Contrat à l'échéance entraînent la clôture du compte Colissimo Entreprise ainsi que le retrait du matériel éventuellement mis à disposition par La Poste et de l'autorisation d'édition d'étiquettes de transport.

Le Client s'engage à détruire et/ou désinstaller sans délai les outils et les données mis à sa disposition dans l'hypothèse d'un recours à une solution informatisée d'aide à l'envoi.

La clôture du compte du Client rendra impossible tout accès à l'espace dédié « Client entreprise » depuis la Colissimo Box accessible sur <http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr> et entraînera la désactivation de ses identifiants et mots de passe.

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

\*\* Tarif fonction de l'opérateur choisi.

\*\*\* Numéro non surtaxé

<sup>1</sup> sauf dispositions particulières, se renseigner auprès de l'interlocuteur commercial.

<sup>2</sup> Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU <http://www.upu.int/fr.html> (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation) ou sur demande auprès de l'interlocuteur commercial.

<sup>3</sup> Voir notamment le site du Trésor : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/services-aux-entreprises/sanctions-economiques>

<sup>4</sup> Pour les envois à international, la distribution en bureau de poste, en relais, en consigne s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

<sup>5</sup> Cette liste est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer

<sup>6</sup> A l'international, la livraison en boîte postale n'est pas possible vers certaines destinations. La liste des pays concernés est disponible sur [laposte.fr](http://laposte.fr) (fiche Colissimo International)

**Fiches Colissimo France**

1. FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait France

**Article 1 – Caractéristiques de l'offre**

**1.1 Zones d'admission et délais :**

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt. Pour les délais signalés par « \* », conformément aux dispositions des Conditions Générales, La Poste, sur demande du Client, lui octroie une indemnisation fonction du dépassement éventuellement constaté, à l'exception des envois à destination de la Corse.

• **Au départ de France Métropolitaine (v compris la Corse, Monaco, Andorre) :**

Zone de distribution	Distribution Domicile	Distribution Point Retrait	Délais de distribution indicatifs non garantis
France métropolitaine	X	X	2 jours*
Corse	X	X	3/5 jours
Monaco	X	X	2 jours*
Andorre	X	X	4 jours hors temps de passage en douane

• **Pour Guadeloupe (v compris St Barthélemy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte :**

Echanges réciproques	Distribution Domicile	Distribution Point Retrait	Délais de distribution indicatifs non garantis
- Guadeloupe vers Guadeloupe, - Martinique vers Martinique, - Guyane vers Guyane, - Réunion vers Réunion, - Mayotte vers Mayotte - entre la Guadeloupe (et ses îles) et la Martinique.	X		2 jours
Guadeloupe - St Barthélemy Guadeloupe - St Martin	x		3 jours

**1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi**

Le Colissimo **Domicile et Point Retrait France** peuvent être assortis des services optionnels ci-dessous:

	Notification par SMS	FTD/DDP pour les flux d'Andorre vers la France métropolitaine	Assurance optionnelle ad valorem	CRBT	
				Optique	Non optique
Colissimo Domicile – sans signature		X			
Colissimo Domicile – avec signature		X	X	X	X
Colissimo Point Retrait	X	X	X		

**Article 2 – Modes de distribution**

Le Colissimo **Domicile et Point Retrait France** peut être distribué selon les modes ci-dessous:

- Distribution Domicile
  - Sans signature
  - Avec signature
- Distribution Point Retrait
  - A La Poste
  - En relais Pickup
  - En consigne Pickup

- Autres réseaux

Pour mettre en œuvre les modes de distribution Point Retrait, trois Solutions de Choix des modes de Livraison sont proposées. Le Client choisit à sa convenance une solution de choix de modes de Livraison.

- La Solution Widget points de retrait dans laquelle la carte d'affichage des points de retrait et les points de retrait sont automatiquement et tous référencés et mis à jour au moment de l'affichage de la carte.

- La Solution Web Service dans laquelle les points de retrait sont tous référencés et mis à jour au moment de l'appel au webservice.

- La Solution Développement Spécifique dans laquelle l'ensemble des points de retrait sont référencés et mis à jour quotidiennement via un fichier envoyé tous les matins.

**Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi**

Le Colissimo **Domicile et Point Retrait France** admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi indiquées à l'Annexe 3.

**Article 4 – Formalités douanières**

Les envois Colissimo **Domicile et Point Retrait France** en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

## 2. FICHE Point Retrait Eco France

### Article 1 – Caractéristiques de l'offre

#### 1.1 Les principales caractéristiques de l'offre :

- Les délais indicatifs de distribution des colis sont de 2 à 4 jours.

S'agissant du maillage des points de retraits de l'offre, le nombre de points mis à disposition est de 18 000, comprenant 6 000 bureaux de Poste et 12 000 relais Pickup. Durant la Peak Period et plus précisément du 11 novembre au 31 décembre de chaque année, le nombre de points de retrait mis à disposition dans l'offre Point Retrait Eco est le même que celui de l'offre Point Retrait.

- Lors du dépôt / collecte, le Client sépare ses colis Point Retrait Eco France de ses colis relevant des autres offres\*.
- Le poids maximal des colis sera de 20kg.
- Les étiquettes imprimées dans le cadre de l'offre Point Retrait Eco seront en Géolabel.
- Des suppléments tarifaires spécifiques s'appliquent au Client et sont détaillés dans la présente fiche.

#### 1.2 Zones d'admission et délais :

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt.

#### Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre :

Zone de distribution	Distribution Point Retrait Eco	Délais de distribution indicatifs non garantis
France métropolitaine	X	2 à 4 jours
Corse	X	4 à 5 jours
Monaco	X	2 à 4 jours
Andorre	X	4 à 5 jours

#### 1.2- Service optionnel

Le Colissimo **Point Retrait Eco France** peut être assorti d'une option de notifications du destinataire par SMS. Ce service optionnel s'applique sur l'ensemble des colis de l'offre Point Retrait Eco.

### Article 2 – Modes de distribution

Le Colissimo **Point Retrait Eco France** peut être distribué selon les modes ci-dessous :

- Distribution Point Retrait Eco :
  - La Poste ;
  - En relais Pickup ;
  - Autres réseaux de relais.

Pour mettre en œuvre les modes de distribution Point Retrait Eco, trois Solutions de Choix des modes de Livraison sont proposées. Le Client choisit à sa convenance une solution de choix de modes de Livraison :

- La Solution Widget points de retrait dans laquelle la carte d'affichage des points de retrait sont automatiquement et tous référencés et mis à jour au moment de l'affichage de la carte.
- La Solution Web Service dans laquelle les points de retrait sont tous référencés et mis à jour au moment de l'appel au webservice.
- La Solution Développement Spécifique dans laquelle l'ensemble des points de retrait sont référencés et mis à jour quotidiennement via un fichier envoyé tous les matins.

### Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi

Le Colissimo **Point Retrait Eco France** admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi indiquées à l'Annexe 3 du présent Contrat.

### Article 4 – Formalités douanières

Les envois Colissimo **Point Retrait Eco France** en provenance et à destination d'Andorre doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

### Article 5 - Supplément tarifaire Point Retrait Eco France

- **Supplément tarifaire pour délai de garde dépassé :**

Lorsque le délai de garde dans un Point de Retrait Eco est dépassé (au-delà de 14 jours), le retour du colis à l'expéditeur sera facturé 2€ par colis.

*\* Il existe une exception pour les clients qui déposent ou qui sont collectés par le réseau courrier (PPDC, PDC et BP) car les flux sont de nouveau consolidés au dépôt.*

### 3. FICHE Colissimo Retour France

Le Colissimo Retour France permet au Client de prendre financièrement à sa charge le montant des affranchissements des envois qui lui sont adressés par les « Expéditeurs », ce qui dispense ceux-ci de payer l'affranchissement de ces envois.

Dans ce cadre, la notion d'« Expéditeur » désigne la personne qui adresse le Colissimo Retour France au Client, en apposant l'étiquette sur son envoi.

Pour ce faire, le Client met à disposition de l'« Expéditeur » une étiquette, dont les caractéristiques sont décrites ci-après. A charge pour ce dernier d'apposer cette étiquette sur l'envoi Colissimo Retour France en respectant l'ensemble des règles et conditions d'admission. Cette étiquette peut être transmise à l'« Expéditeur » notamment par courrier, dans le colis Aller qui lui est adressé, par mail, ou directement à partir du site Internet du Client, en fonction de la solution informatisée d'aide à l'envoi choisie par le Client. L'impression d'étiquette peut également avoir lieu sur automate et au guichet des bureaux de Poste. L'option d'édition d'étiquette au guichet des bureaux de Poste doit nécessairement être accompagnée d'une autre modalité d'édition (domicile et/ou automate).

L'« Expéditeur » remet à La Poste le colis sur lequel est apposée l'étiquette, selon une des modalités de dépôt (article 1.3 de la présente Fiche), aux fins de distribution au Client. Le Client s'engage à faire respecter par les « Expéditeurs » des envois Colissimo Retour France l'ensemble des dispositions de la présente Fiche.

#### Article 1 – Caractéristiques de l'offre

##### 1.1 - Zones d'admission et délais

L Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément aux dispositions des Conditions Générales, son dépassement n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

Le Colissimo Retour France est disponible dans les échanges réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco\*.

\* pour le dépôt des colis en boîte aux lettres, *service non admis*

Le Colissimo Retour France est disponible également à l'intérieur de la Guadeloupe, de St Martin, de St Barthélemy, de la Martinique, de la Réunion, de la Guyane, de Mayotte et entre la Guadeloupe et la Martinique.

Pour ces envois, les colis ne peuvent être déposés qu'en point de dépôt La Poste.

Le délai de livraison du Colissimo Retour France indicatif est de 2 jours.

##### 1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Le Colissimo Retour France peut être assorti d'un des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions Générales :

Assurance optionnelle *ad valorem*

##### 1.3 – Modalités de dépôt

L'« Expéditeur » colle le premier volet de l'étiquette sur l'envoi Colissimo Retour France et le remet à La Poste en le déposant :

- à La Poste (Annexe 1) ou
- en relais Pickup (Annexe 1) ou
- en boîte aux lettres (Annexe 1).

##### Dépôt à La Poste

- L'« Expéditeur » dépose son colis dans un point de dépôt La Poste. L'éligibilité du colis (dimensions) est vérifiée, un cachet est apposé sur le deuxième volet de l'étiquette.

- Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l'« Expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.

##### Dépôt en relais Pickup

- L'« Expéditeur » dépose son colis en relais Pickup. Le commerçant appose un cachet ou une signature sur le deuxième volet de l'étiquette.

- Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l'« Expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.

##### Dépôt en boîte aux lettres

L'« Expéditeur » dépose son colis dans la boîte aux lettres (celle correspondant à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en boîte aux lettres). La Poste attire l'attention du Client sur l'importance du respect de l'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur ») à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet. Le Client s'engage à en informer l'« Expéditeur ». Cette annonce a valeur d'heure limite de dépôt au sens des dispositions des Conditions Générales.

Lors de son passage, La Poste emporte le colis déposé dans la boîte aux lettres. Ne sont emportés uniquement et exclusivement que les envois placés dans la boîte aux lettres, sans remise de la main à la main. Le préposé n'appose aucune signature.

L'emport du colis donne lieu au dépôt d'un avis de prise en charge dans cette boîte aux lettres. L'enregistrement de l'information d'emport par le système d'information de La Poste constitue la preuve de celui-ci et le point de départ du délai tel que défini dans les Conditions Générales. Pour un envoi emporté le samedi, le délai de distribution débute le premier jour ouvrable suivant ce samedi.

En cas de non emport, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres, sauf en cas de dépôt tardif ou d'absence de dépôt du colis en boîte aux lettres empêchant l'emport de celui-ci par La Poste lors de son passage. Dans ce dernier cas, l'« Expéditeur » pourra néanmoins déposer le colis selon les autres modalités de dépôt figurant à l'article 1.3 de la présente Fiche, à savoir dans un point de dépôt La Poste ou en relais Pickup.

Les conditions d'accès et le fonctionnement sont décrits davantage à l'article 4 de la présente Fiche.

##### 1.4 – Durée de validité des étiquettes

Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo Retour France qui lui seraient adressés et s'engage à en régler le prix auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'« Expéditeur » du colis.

En tout état de cause, La Poste est en droit de refuser les envois au dépôt dès clôture du compte du Client selon la procédure prévue aux Conditions Générales.

Si ces envois sont néanmoins remis dans le réseau postal, ceux-ci sont considérés comme des envois non affranchis et sont taxés à l'arrivée. Le Client, responsable de l'utilisation des étiquettes, s'engage à en acquitter le montant même au-delà de la durée du contrat.

Chaque étiquette est valable pour un colis et le client s'engage à faire respecter cela auprès de l'expéditeur.

#### Article 2 – Modes de distribution

Le Colissimo Retour France peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies dans les Conditions Générales :

- Distribution à l'adresse du Client Domicile
- Avec signature

#### Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi

Le Colissimo Retour France admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi indiquées à l'Annexe 3.

#### Article 4 – Dépôt du colis en boîte aux lettres: conditions d'accès et fonctionnement

L'emport par La Poste d'un colis déposé dans la boîte aux lettres, comme prévu à l'article 1.3 de la présente Fiche, suppose à la fois que :

- L'étiquette correspondante à cette modalité de dépôt soit collée sur le colis
- L'adresse d'expédition corresponde à l'adresse de la boîte à lettres indiquée lors de la demande de dépôt en boîte aux lettres ;
- La Poste puisse l'emporter ;
- L'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition annoncés par La Poste soient respectés (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur ») à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet).

Le 1<sup>er</sup> site postal de traitement vérifie la conformité du colis aux caractéristiques de l'offre (Article 1 de la présente Fiche). En cas de non-conformité, La Poste peut refuser le traitement et retourner le colis à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en Boîte aux lettres. Cette non-admission ne donnera pas lieu à l'application du supplément « non admis ».

La Poste s'efforce d'informer par email l'« Expéditeur » de la situation de son colis à certaines étapes d'acheminement.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des « Expéditeurs » les présentes conditions d'accès.

#### Article 5 – Conditions d'admission

Le Client s'engage à ce que les « Expéditeurs » respectent les conditions d'admission suivantes.

A défaut, La Poste peut refuser le dépôt des Colissimo Retour France.

##### Poids - dimensions - mentions

Les dispositions relatives aux poids et aux dimensions des envois figurent dans l'Annexe 1 du présent contrat.

Pour un dépôt en boîte aux lettres, le colis doit impérativement entrer dans la boîte aux lettres.

Le Client s'engage à ce que l'« Expéditeur » de l'envoi :

- Utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour France répondant au cahier des charges de La Poste et –
- Indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis.

Les colis doivent être remis à une seule et même adresse.

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.

Les étiquettes peuvent être établies par le Client, qui s'engage à respecter les prescriptions du cahier des charges établi par La Poste et porté à sa connaissance. Le Client s'engage avant toute diffusion de cette étiquette à en soumettre un exemplaire type à La Poste pour validation.

Dans tous les cas, le Client s'engage à n'utiliser que le modèle d'étiquette validé par La Poste et s'engage à ce que les « Expéditeurs » utilisent cette étiquette.

A défaut, La Poste peut refuser le dépôt des envois ne comportant pas cette étiquette.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur les envois Colissimo Retour France et s'engage à ce que les « Expéditeurs » de colis respectent ces règles.

#### Article 6 – Responsabilité

**La Poste ne prend aucun engagement de délai pour les envois en Colissimo Retour France.**

La Poste n'encourt notamment aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, notamment perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais.

Pour les envois faisant l'objet d'un dépôt dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en Boîte aux lettres, La Poste ne peut être tenue responsable qu'à compter de l'emport du colis par le préposé matérialisé par l'avis de prise en charge.

La Poste ne saurait être tenue responsable en cas d'absence de colis dans la boîte aux lettres lors du passage de La Poste pour la prise en charge, de faute de l'« Expéditeur », du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

Le Client s'engage à en informer l'« Expéditeur ».

Il en est de même du fait que l'« Expéditeur » doit veiller à ce qu'un dépôt du colis dans la boîte à lettres, soient adaptés à la valeur et à la nature du contenu du colis.

#### **Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie**

L'indemnité est versée au Client qui aura, préalablement à son indemnisation, établi la réalité de son préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des « Expéditeurs » les présentes conditions d'indemnisation. La Poste se réserve le droit de demander au Client de rapporter la preuve qu'il a bien porté ces informations à la connaissance des « Expéditeurs », informant ceux-ci de manière claire et non-équivoque que l'indemnité, si elle était due, serait versée par La Poste au Client.

Aucune indemnité, au titre de l'acheminement et de la distribution des Colissimo Retour France des « Expéditeurs » vers le Client ne saurait être réclamée par les « Expéditeurs » directement à La Poste.

En tout état de cause, aucune indemnité ne saurait être versée aux « Expéditeurs », à quelque titre que ce soit.

De façon générale, les litiges entre le Client et les « Expéditeurs » sont inopposables à La Poste.

Le Client garantit La Poste de toute demande et/ou action engagée malgré cet accord à son encontre.

La Poste n'assume aucune responsabilité directement à l'égard des « Expéditeurs » des colis au titre du processus des pages web intercalaires, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.

**Fiche Colissimo Flash France**

1. FICHE Colissimo Flash Domicile

La Poste propose à ses clients une offre de livraison de colis en J+1 (ci-après «l'Offre»).

**Article 1 Caractéristique de l'Offre**

**a) Livraison J+1**

L'Offre est un service de livraison de colis à domicile avec ou sans signature avec un délai de distribution à J+1 : le colis déposé par le Client dans le respect des jours de dépôt et de l'Heure Limite d'Arrivée (ci-après «HLA») sur le site postal sera livré à son destinataire le Jour Eligible suivant.

Les jours et site(s) de dépôt avec les HLA associées convenus entre les Parties sont indiqués ci-dessous.

Sauf stipulation contraire prévue ci-dessous, «Jour Eligible» désigne tous les jours hors samedi, dimanche, jours fériés, cas de force majeure, circonstances exceptionnelles ou tout événement dû au fait du Client ou d'un tiers.

**b) Engagement de qualité de service**

La Poste mettra tout en œuvre pour assurer une qualité de service à hauteur de 97% pendant les 3 premiers trimestres civils de l'année. Lors du 4ème trimestre civil, au cours de la peak period, la forte hausse de la volumétrie de colis dans le réseau postal ne permet pas la même qualité de service, La Poste mettra tout en œuvre pour assurer une qualité de service à hauteur de 96% pour ce dernier trimestre civil.

La qualité de service est calculée sur la totalité des colis J+1 qui sont facturés au cours du trimestre civil écoulé (ci-après désignée «QS»).

En cas de non-respect de cette QS, La Poste s'engage à verser au Client une indemnisation dans les conditions décrites à l'Article 4 de la présente fiche Offre.

Sous réserve de stipulation contraire prévue par la présente Fiche Offre, le délai est calculé conformément aux dispositions prévues par le présent Contrat.

En cas de non-respect d'une ou plusieurs conditions fixées par le Contrat, La Poste se réserve le droit de ne pas prendre en compte les colis concernés pour le calcul de la QS.

**Article 2 Conditions d'admission**

Peuvent prétendre au bénéfice de l'Offre les colis dont :

- les dimensions et poids respectent strictement le tableau ci-dessous.

Dimensions maximales	Somme des dimensions (H+L+I) inférieure ou égale à 150 cm, et 100 cm maximum pour la dimension la plus grande
Poids brut maximum	15 kg

- l'adresse de destination est située dans l'un des départements figurant ci-dessous, à l'exclusion des CEDEX.

La Poste se réserve le droit de faire évoluer la liste des départements de destination éligibles à l'Offre Flash.

Les modalités de transmission de la liste des départements éligibles depuis le(s) site(s) de dépôt sont décrites ci-dessous dans la présente fiche offre. Le Client s'engage à mettre jour son SI (hors utilisation du WEB SERVICE ELIGIBILITE) dans les conditions prévues par le Contrat.

**Article 3 Conditions de dépôt**

Le Client s'engage à respecter les conditions de dépôt suivantes :

- Ségrégation des colis affranchis en J+1 des autres colis.
- Modalités de conteneurisation et signalétique associée décrits ci-dessous.
- Toute modification devra être précédée d'un commun accord entre les parties.
- Site(s) de dépôt, jours de dépôt et HLA (heure limite d'arrivée) décrits ci-dessous.

**Article 4 Solutions informatiques d'aide à l'envoi**

Pour la bonne réalisation du service, le Client s'engage à utiliser une des Solutions d'intégration précisée dans l'Annexe 3 du Contrat.

Le Client s'engage à affranchir ses colis :

- depuis le compte client correspondant à son Contrat ;
- avec l'étiquette propre à l'Offre Flash, telle que décrite dans le « Cahier des charges Editique » figurant ci-dessous.

**Article 5 – Conditions tarifaires : engagement du Client et tarifs**

Elles sont décrites à l'article 2 des Conditions Particulières du Présent Contrat.

**Article 6 Responsabilité**

**6.1 Perte et avarie**

La responsabilité de La Poste pour perte ou avarie du colis sera engagée conformément aux dispositions du Contrat.

**6.2 Non-respect de la qualité de service**

En cas de non-respect de l'engagement de qualité de service de l'offre Colissimo flash, précisé dans l'article 2.1 de la fiche, La Poste, s'engage à indemniser le Client selon la règle de calcul indiquée ci-dessous :

Performance constatée Colissimo Flash	% du CA Colissimo Flash réalisé par le Client et versé en compensation	
	Trimestres civils 1, 2 et 3	Trimestre civil 4 (Peak-Period ne permettant pas la même QS)
≥ 96%	0%	0%
< 96,00%	0,5 %	
< 95,50%	1 %	0,5 %
< 95,00%	1,5%	
< 94,50%	2%	1 %
< 94,00%		1,5%
< 93,50%		2%

Le montant de l'indemnité est calculé et communiqué au Client dans le mois suivant l'échéance du trimestre civil, et versé au Client sous forme d'avoir imputé sur la facture du mois d'après.

En cas de QS interrompue par l'échéance du Contrat ou de la présente fiche, l'indemnité est calculée et communiquée au Client le mois suivant ladite échéance, et versée au Client par tous moyens.

**LES MODALITES DE DEPOTS**

Nom du site client	Adresse	Site de dépôt	Adresse	Jours de dépôt	HLA *

\*En cas de collecte par La Poste, l'heure d'enlèvement sera fixée entre les parties pour permettre le respect de l'HLA sur le site de dépôt.

**MODALITE DE CONTENEURISATION ET DE CHARGEMENT**

Les contenants autorisés

Les contenants utilisés pour conditionner les colis pourront être soit la palette filmée soit la Pal Box (support bois et rehausse carton).

La palette doit respecter la dimension standard : (L) 120 cm x (l) 80 cm

Les autres formats ne sont pas admis.

La palette doit avoir un périmètre de base complet sans que les colis débordent du périmètre de la palette de plus de 2,5 cm maximum, ne pas dépasser une hauteur de 180 cm et ne pas excéder le poids de 400 kg.

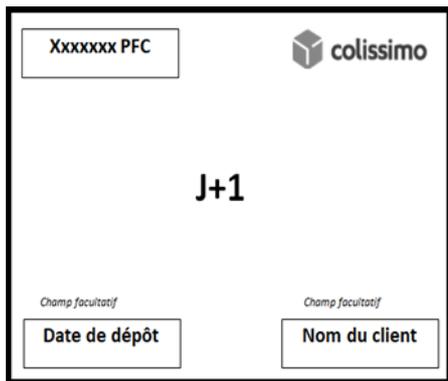
Le rangement des colis sur la palette et le filmage doivent permettre de respecter l'intégrité des colis (ex : colis les plus lourds sur la rangée basse) et ne pas entraîner de risques d'accident au moment des phases de déchargement et de déchargement (chute des colis, effondrement de la palette...).

La Poste recommande fortement l'utilisation de « palettes perdues » car elle ne restituera aucune palette au client ou à son prestataire logistique.

Les colis conditionnés dans des contenants fermés type carton ne sont pas autorisés.

### Signalétique des contenants

Format A4 minimum



La signalétique devra être apposée sur la palette de telle manière que cette dernière soit visible au moment du déchargement.

### Modalités de chargement dans la remorque

Les contenants devront être mis en dernier c'est-à-dire au plus près de la porte d'ouverture de la remorque afin de pouvoir être identifiés prioritairement.

### DEPARTEMENTS ELIGIBLES ET MODALITES DE TRANSMISSION

Liste des codes éligibles au J+1 depuis le site de dépôt à la date :

Liste sous format word/excel à insérer

### Modalités de transmission des évolutions de la liste

- EXPORT EDI (joindre le CDC technique)
- WEB SERVICE ELIGIBILITE (joindre le CDC technique)
- FICHER EXCEL

Dans le cas des modes EXPORT EDI ou FICHER EXCEL, le client s'engage à mettre à jour son SI.

Fiches Colissimo Outre-mer

1. FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission et délais

Les délais de distribution ci-dessous ne sont donnés qu'à titre indicatif. Conformément aux dispositions des Conditions Générales, leur dépassement n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

• Relations réciproques

	Distribution Domicile	Délais indicatifs (calculateur de délai disponible <a href="https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix">https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix</a> )
Entre : - la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et  - Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane.	X	A partir de 5 jours
entre : - la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et  - St Martin, St Barthélemy.	X	A partir de 6 jours
entre :  - la France Métropolitaine (y compris la Corse) - Monaco et  - Mayotte, Saint Pierre et Miquelon	X	A partir de 7 jours
entre : - Guyane et Guadeloupe  - Guyane et Martinique  - Réunion et Mayotte  - Réunion, Mayotte et Guyane, Martinique, Guadeloupe  - Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte et St-Pierre-et-Miquelon	X	A partir de 10 jours

• Relations non réciproques

Zone de départ	Zone de distribution	Distribution domicile	Délais indicatifs (calculateur de délai disponible <a href="https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix">https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix</a> )
la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco	Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises*	X	A partir de 7 jours
Guadeloupe (y compris St Barthélemy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte.	Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises	X	A partir de 5 jours

\*Sur cette destination les délais peuvent être > à 10 jours

Zoning

Zone OM1 : Guadeloupe (y compris St Barthélemy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte et St Pierre et Miquelon.

Zone OM2 : Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises.

1.2- Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi Un Colissimo Domicile Outre-Mer peut être assorti des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie Services Optionnels des Conditions Générales :

	Assurance optionnelle ad valorem	FTD/DDP Service optionnel disponible uniquement à destination de la Guadeloupe (y compris St Barthélemy et St Martin), de la Martinique, de la Réunion, de Mayotte et de la Guyane (zone OM1), hors Saint-Pierre-et-Miquelon.
Colissimo Domicile – sans signature		X
Colissimo Domicile – avec signature	X	X

Article 2 – Modes de distribution

Un colis en Colissimo Domicile Outre-Mer peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies dans les Conditions Générales :

- Distribution Domicile
  - Sans signature
  - Avec signature

En cas de taxation, sur les destinations OM1, le mode de livraison sans signature ne sera assuré qu'après paiement anticipé des frais de dédouanement :

Le nouveau process de dédouanement mis en œuvre à partir d'octobre 2021 sur les destinations OM1 entraîne de nouvelles modalités de paiement des frais de douane (tarif réduit si paiement des frais de douane réalisé en ligne en amont de la livraison). Les frais de dédouanement ne sont pas facturés si l'option FTD/DDPa été activée par l'expéditeur.

Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi

Le Colissimo Domicile Outre-Mer admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi indiqué à l'Annexe 3.

Les solutions d'affranchissement Colissimo & Solutions Techniques intègrent les nouveaux modes de transmission requis pour télécharger les factures commerciales nécessaires afin de valider la conformité douanière. Le client est garant de l'actualisation de ses Solutions (mise à jour du module Web service de documentation douanière).

Article 4 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo Domicile Outre-Mer doivent être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire.

Sur la zone OM1, l'ensemble des informations citées ci-dessus doivent être transmises via nos Solutions Techniques de manière digitalisée sauf en cas d'option de « groupage douanier ».

A défaut du respect des conditions précédemment énoncées, le colis se verra appliqué la taxe douanière correspondante.

La taxe douanière ne s'applique que sur les flux au départ de la France Métropolitaine vers l'outre-mer.

La fonctionnalité « groupage douanier » est disponible uniquement depuis la France métropolitaine vers les destinations d'Outre -Mer (Zone OM1) dans les Solutions Techniques Colissimo et nécessite le respect d'un processus dédié disponible sur demande auprès de votre interlocuteur commercial.

Le « groupage douanier » est constitué d'un colis maître porteur de la déclaration en douane CN23 et de la facture commerciale, obligatoirement présent sur le colis maître.

Les colis suiveurs rattachés à ce colis maître doivent être parfaitement identifiés par un étiquetage visuel numéroté (Colis n° 1/3, 2/3, 3/3). Le colis 'maître' et les colis 'suiveurs' du groupage doivent être déposés nécessairement simultanément sur le même site, le même jour, pour sécuriser l'acheminement et permettre une arrivée groupée et un traitement douanier optimisé. Si les colis ne sont pas remis le même jour, La Poste décline toute responsabilité en cas de dédouanement non groupé.

Chaque colis du groupage reste facturé en monocolis et conserve tous les attributs de l'offre sur lesquels ils sont affranchis.

Article 5 – Supplément tarifaire

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un événement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

En cas de désaccord avec l'application de ce type de supplément, le Client pourra résilier le présent Contrat.

2. FICHE Colissimo Retour Outre-Mer

Le Colissimo Retour Outre-Mer permet au Client de prendre financièrement à sa charge le montant des affranchissements des envois qui lui sont adressés par les « expéditeurs », ce qui dispense ceux-ci d'affranchir et de payer l'affranchissement de ces envois.

Dans ce cadre, la notion d'expéditeur désigne la personne qui adresse le Colissimo Retour Outre-Mer au Client, en apposant l'étiquette sur son envoi. Pour ce faire, le Client met à disposition de l'expéditeur une étiquette dont les caractéristiques sont décrites ci-après, à charge pour celui-ci d'apposer cette étiquette sur son envoi Colissimo Retour Outre-Mer en respectant l'ensemble des règles de conditions d'admission. Cette étiquette peut être transmise à l'expéditeur notamment par courrier, courriel, dans le colis Aller qui lui est adressé ou directement à partir du site Internet du Client en fonction de la solution informatisée d'aide à l'envoi choisie par le Client. Le colis ainsi muni de son étiquette est remis dans le réseau postal par « l'expéditeur », aux fins de remise au Client.

Le Client s'engage à faire respecter par les expéditeurs des envois Colissimo Retour Outre-Mer l'ensemble des dispositions de la présente Fiche.

**Article 1 – Caractéristiques de l'offre**

**1.1- Zones d'admission et délai de distribution indicatif non garantis**

Sont éligibles à l'offre Retour Outre-Mer les envois ayant fait l'objet d'une expédition Aller :

- à destination de la zone OMI depuis la France ;
- à destination de la France depuis la zone OMI ;
- à destination de la zone OMI depuis la zone OMI.

**Zone OMI :** Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte et St Pierre et Miquelon.

Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément aux dispositions des Conditions Générales, son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

	Distribution Domicile	Délais indicatifs
		(calculateur de délai disponible <a href="https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix/">https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix/</a> )
Entre: la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane	X	A partir de 5 jours
entre: la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et St Martin	X	A partir de 6 jours
entre: la France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et St Barthélémy	X	A partir de 7 jours
entre: la France Métropolitaine (y compris la corse) - Monaco et Mayotte, Saint Pierre et Miquelon		A partir de 7 jours
Entre: Guyane et Guadeloupe; Guyane et Martinique; Réunion et Mayotte Réunion, Mayotte et Guyane, Martinique, Guadeloupe Guyane, Martinique, Guadeloupe, Réunion, Mayotte et St-Pierre-et-Miquelon	X	A partir de 10 jours

Ces envois sont susceptibles de faire l'objet de formalités douanières. Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut s'adresser à son interlocuteur commercial.

**1.2- Services optionnels**

Pour chaque colis affranchi en *Retour Colissimo Outre-Mer*, le Client peut souscrire au service optionnel ci-dessous:

	Assurance optionnelle ad valorem
Colissimo Retour Outre-Mer	X

**1.3 – Modalités de dépôt**

L'« expéditeur » doit coller le premier volet de l'étiquette sur l'envoi Colissimo Retour Outre-Mer et le remettre à La Poste accompagné des informations et documentation douanières du colis aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis)..

L'éligibilité du colis (dimensions) est vérifiée, un cachet est apposé sur le deuxième volet de l'étiquette.

Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l'« expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.

**Article 2 – Modes de distribution**

Un colis Colissimo Retour Outre-Mer peut être distribué selon les modes ci-dessous tels que définis en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- Distribution Domicile:
  - Avec signature

**Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi et solutions de choix de modes de livraison**

Le Colissimo Retour Outre-Mer admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix des modes de livraison indiquées à l'Annexe 3.

**Article 4 – Conditions d'admission**

Seuls les retours d'un premier envoi par le Client à destination de l'expéditeur peuvent bénéficier de Colissimo Retour Outre-Mer. En conséquence, le Client s'engage à n'éditer des étiquettes Colissimo Retour Outre-Mer que suite à l'édition d'une étiquette aller pour le colis concerné.

La durée de validité des étiquettes est de 60 jours.

Le Client s'engage à ce que les « expéditeurs » respectent les conditions d'admission ci-dessous.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des Colissimo Retour Outre-Mer.

**Poids - dimensions – mentions**

Les dispositions relatives au poids et aux dimensions des envois figurent dans les Conditions Générales et à l'annexe 1 des Conditions Générales du présent Contrat.

Le Client s'engage à ce que l'expéditeur de l'envoi :

- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour Outre-Mer répondant au cahier des charges de La Poste ;
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis ;
- joigne les informations et documentation douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis).

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.

Les étiquettes peuvent être établies par le Client, qui s'engage à respecter les prescriptions du cahier des charges établi par La Poste et porté à sa connaissance. Le Client s'engage avant toute diffusion de cette étiquette à en soumettre un exemplaire type à La Poste pour validation.

Toute étiquette ainsi utilisée dans le réseau postal entraîne une facturation automatique du service Colissimo Retour Outre-Mer à la charge du Client.

Dans tous les cas, le Client s'engage à n'utiliser que le modèle d'étiquette validé par La Poste et s'engage à ce que les expéditeurs utilisent cette étiquette. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des envois ne comportant pas cette étiquette. Si ces envois sont néanmoins remis dans le réseau postal, ceux-ci sont considérés comme des envois non affranchis et sont taxés à l'arrivée. Le Client, responsable de l'utilisation des étiquettes, s'engage à en acquitter le montant même au-delà de la durée du contrat.

Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo Retour Outre-Mer qui lui seraient adressés et s'engage à en régler les frais de port auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'expéditeur du colis.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur les envois Colissimo Retour Outre-Mer et s'engage à ce que les expéditeurs de colis respectent ces règles.

**Article 5 – Responsabilité**

**Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie**

L'indemnité est versée au Client qui aura, préalablement à son indemnisation, établi la réalité de son préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée. Pour prétendre à une indemnisation, le montant de la facture devra être identique à celui déclaré sur la CN23.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des expéditeurs les présentes conditions d'indemnisation. La Poste se réserve le droit de demander au Client de rapporter la preuve qu'il a bien porté ces informations à la connaissance des expéditeurs, informant ceux-ci de manière claire et non-équivoque que l'indemnité serait versée par La Poste au Client.

Aucune indemnité, au titre de l'acheminement et de la distribution des Colissimo Retour Outre-Mer des expéditeurs vers le Client ne saurait être réclamée directement par les expéditeurs à La Poste.

En tout état de cause, aucune indemnité ne saurait être versée aux expéditeurs, à quelque titre que ce soit.

La Poste n'assume aucune responsabilité directement à l'égard des expéditeurs des colis au titre du processus des pages web intercalaires, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.

De façon générale, les litiges entre le Client et les expéditeurs sont inopposables à La Poste.

Le Client garantit La Poste de toute demande et/ou action engagée malgré cet accord à son encontre.

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

#### Article 6 – Supplément tarifaire

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un événement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

En cas de désaccord avec l'application de ce type de supplément, le Client pourra résilier le présent Contrat.

### 3. FICHE Colissimo Eco Outre-Mer

Le Colissimo Eco Outre-Mer est, comparé aux autres envois de l'offre Colissimo Entreprise à destination de l'outre-mer, un envoi économique avec des délais également indicatifs non garantis, des zones d'admission restreintes et des conditions de dépôt.

Le Client veille à ce que l'envoi soit adapté au contenu et à ses besoins.

#### Article 1 – Caractéristiques de l'offre

##### 1.1 Zones d'admission et délais indicatifs de distribution

###### Au départ de France Métropolitaine :

Zone de distribution	Pays - Territoires	Distribution Domicile sans signature	Délais indicatifs (calculateur de délai disponible <a href="https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delais/">https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delais/</a> )
Outre-Mer	La Guadeloupe (sauf St-Martin et St-Barthélemy), la Martinique	X	A partir de 21 jours
Outre-Mer	La Guyane	X	A partir de 29 jours
Outre-Mer	La Réunion	X	A partir de 31 jours
Outre-Mer	Mayotte	X	A partir de 48 jours

Les destinations suivantes ne sont pas accessibles dans le cadre du présent service : Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre et Miquelon, la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, la Polynésie Française, Wallis et Futuna. Les envois vers ces destinations peuvent être effectués en Colissimo Outre-Mer classique.

Les délais de distribution ci-dessus ne sont donnés qu'à titre indicatif. Conformément aux Conditions Générales, leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit. Ces délais sont calculés en jours ouvrables.

Indemnisation standard de 23€/kg en cas de perte et avarie tel que défini dans les Conditions Générales.

##### 1.2 Services optionnels – le choix est effectué par le Client pour chaque envoi

Pour chaque envoi en Colissimo Eco Outre-Mer, le Client peut souscrire au service optionnel ci-dessous tel que défini dans la partie Services Optionnels des Conditions Générales :

	FTD/DDP Service optionnel disponible uniquement à destination Guadeloupe (y compris St Barthélemy et St Martin, Martinique, Réunion Mayotte et Guyane (zone OM1), hors Saint-Pierre-et-Miquelon.
Colissimo Eco Outre-Mer	X

##### 1.3 Conditions spécifiques de dépôt

Le dépôt comprenant des colis affranchis en Colissimo Eco Outre-Mer doit être effectué directement en Plate-Forme Colis (PFC) ou via une collecte La Poste aux conditions requises pour un tel dépôt (notamment, les quais d'une PFC ne sont accessibles qu'en semi-remorque)\*.

Pour un dépôt au sein de la PFC de Roubaix, les envois Colissimo Eco Outre-Mer doivent être présentés séparément du reste du flux.

\* Afin de connaître le détail, le Client peut s'adresser à son interlocuteur commercial.

##### 1.4 Augmentation des Tarifs liée à l'augmentation du prix du carburant

Par dérogation à l'article 10.2.1 des CGV, La Poste n'applique pas de coefficient d'ajustement carburant aux envois pris en charge dans le cadre du service Colissimo Eco Outre-Mer.

#### Article 2 – Modes de distribution

Un colis en Colissimo Eco Outre-Mer peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies dans les Conditions Générales :

- Distribution Domicile
- Sans signature

#### Article 3 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi

Le Colissimo Eco Outre-Mer admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix des modes de livraison indiquées à l'Annexe 3 du présent Contrat.

#### Article 4 – Formalités douanières

Les envois en Colissimo Eco Outre-Mer doivent respecter les formalités douanières.

Sur la zone OMI, l'ensemble des informations citées ci-dessus doivent être transmises via nos Solutions Techniques de manière digitalisée sauf en cas d'option de « groupage douanier ».

A défaut du respect des conditions précédemment énoncées, le colis se verra appliqué la taxe douanière correspondante.

La taxe douanière ne s'applique que sur les flux au départ de la France Métropolitaine vers l'outre-mer.

La fonctionnalité « groupage douanier » est disponible uniquement depuis la France métropolitaine vers les destinations d'Outre -Mer (Zone OM1) dans les Solutions Techniques Colissimo et nécessite le respect d'un processus dédié disponible sur demande auprès de votre interlocuteur commercial.

Le « groupage douanier » est constitué d'un colis maître porteur de la déclaration en douane CN23 et de la facture commerciale, obligatoirement présent sur le colis maître.

Les colis suivants rattachés à ce colis maître doivent être parfaitement identifiés par un étiquetage visuel numéroté (Colis n° 1/3, 2/3, 3/3). Le colis 'maître' et les colis 'suiveurs' du groupage doivent être déposés nécessairement simultanément sur le même site, le même jour, pour sécuriser l'acheminement et permettre une arrivée groupée et un traitement douanier optimisé.

Si les colis ne sont pas remis le même jour, La Poste décline toute responsabilité en cas de dédouanement non groupé.

Chaque colis du groupage reste facturé en monocolis et conserve tous les attributs de l'offre sur lesquels ils sont affranchis.

## Fiches Colissimo International

### 1. FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait International

#### Article 1 – Caractéristiques de l'offre

##### 1.1 Zones d'admission :

Les envois en Colissimo Domicile International et en Colissimo Point Retrait International peuvent être distribués selon les modes ci-dessous tels que définis dans les Conditions Générales :

- Distribution Domicile**
- Sans signature
  - Avec signature
- Distribution Point Retrait**
- En bureau de poste
  - En relais
  - En consigne

Pour chaque pays, la liste des modes de distribution éligibles figure à l'article 1.2 ci-dessous et sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise). Elle peut être amenée à évoluer ; la liste actualisée des pays et des modalités de livraison est disponible sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise) (fiche Colissimo Domicile et Point Retrait International)\* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

##### 1.2 Zones de distribution

Les pays suivants sont éligibles à l'offre Colissimo Domicile et Point Retrait :

**Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco :**

	Domicile		Point Retrait		
	Avec Signature	Sans signature	Relais	Bureaux de poste	Consigne
Belgique	X	X	X	X	
Allemagne	X		X		
Pays-Bas	X		X		
Luxembourg	X		X		
Espagne	X		X		
Royaume-Uni	X				
Portugal	X		X		
Autriche	X		X		
République tchèque	X		X		
Hongrie	X		X		
Slovaquie	X		X		
Slovénie	X				
Lituanie	X		X		X
Lettonie	X		X		X
Estonie	X		X		X
Suisse	X	X			
Italie	X		X		
Bulgarie	X				
Chypre	X				
Croatie	X				
Danemark	X		X		
Finlande	X			X	
Grèce	X				
République d'Irlande	X		X		
Islande	X				
Malte	X				
Norvège	X				
Pologne	X		X		
Roumanie	X				
Suède	X		X		
Les autres pays du monde sauf exception***	X				
Les secteurs postaux (codes Armée 00100 et 00200)	X				

##### 1.3 Zones de départ

Service disponible au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco et Andorre pour les envois en **Colissimo Domicile International sans signature et Point Retrait International**.

Pour les envois en **Colissimo Domicile International avec signature** : service disponible au départ de France métropolitaine (y compris la Corse); Monaco; Andorre; Guadeloupe (y compris Saint Barthélemy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte.

##### 1.4 Délais de distribution

**Vers certaines destinations**, La Poste s'engage sur le délai de livraison. Le Client peut consulter la liste desdites destinations et les délais de livraison auxquels s'engage La Poste sur la Colissimo Box accessible depuis <https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix/> (fiche Colissimo Domicile et Point Retrait International)\*. Les délais de livraison sont fonction de la date et du lieu de prise en charge et du lieu de distribution. Leur calcul se fait conformément aux dispositions des Conditions Générales. En application de ces dernières, le non-respect d'un engagement de délai ouvre droit à une indemnisation dont les modalités de calcul et de versement sont définies à l'article 9.3 des Conditions Générales.

Pour les autres destinations, un délai indicatif moyen est consultable sur le site <https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delaix/> (fiche Colissimo Domicile et Point Retraits International)\*, sans que cela ne constitue un engagement de la part de La Poste. Son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni aucun versement de quelque nature que ce soit.

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les Secteurs Postaux.

##### 1.5 Services optionnels

Sur certaines destinations, des services ou options peuvent être disponibles pour les envois en **Colissimo Domicile International sans signature et en Colissimo Point Retrait International**. La disponibilité de ces services et options est consultable sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Pour **Colissimo Domicile International avec signature et Colissimo Point Retrait International**, l'option assurance Ad Valorem est disponible dans les conditions figurant à l'article 5.3 des Conditions Générales

Pour les 4 destinations énumérées ci-après, l'option payante Opérateur postal local est également disponible : Allemagne, Autriche, Italie, Luxembourg. Pour l'Allemagne, cette option inclut l'utilisation des consignes Packstations. La liste des pays éligible à cette option peut être amenée à évoluer ; la liste actualisée des pays et le tarif de l'option sont disponibles sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise) (fiche Colissimo Domicile et Point Retrait International)\* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

#### Article 2 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi et Solutions de Choix des modes de livraison

Les Colissimo Domicile International et Point Retrait International admettent les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix de modes de livraison indiquées à l'Annexe 3.

#### Article 3 – Formalités douanières

Doivent respecter les formalités douanières en vigueur décrites dans les Conditions Générales, et notamment, être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 (en 3 exemplaires) et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire :

- les envois en Colissimo International **hors UE** ;
- les envois en Colissimo International en provenance de Guadeloupe (y compris Saint Barthélemy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte à destination de l'UE et hors UE ;
- les envois en Colissimo International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne, considérés comme territoires d'exportation ;
- les envois en Colissimo International à destination des secteurs postaux.

#### Article 4 – Suppléments tarifaires

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un événement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

En cas de désaccord avec l'application de ce type de supplément, le Client pourra résilier le présent Contrat.

##### Le supplément lié à l'évolution du taux de change DTS / EUR :

Le supplément lié à l'évolution du taux de change du DTS /Euro est appliqué chaque mois sur le montant d'affranchissement des colis à destination des pays concernés (liste des pays consultables depuis <https://www.colissimo.fr/entreprise>) hors option et après remise.

Il est calculé en fonction du taux de change publié mensuellement sur le site du FMI ([SDR Valuation \(imf.org\)](https://www.imf.org)) dans les proportions suivantes :

Base taux de change moyen 2017-2021 : 1 DTS = 1,22€

Valeur du mois pour 1 DTS	Taux applicable sur le CA net
A partir de 1,22€ et en dessous de 1,23€	0,00%
A partir de 1,23€ et en dessous de 1,24€	0,35%
A partir de 1,24€ et en dessous de 1,25€	0,70%
A partir de 1,25€ et en dessous de 1,26€	1,05%
A partir de 1,26€ et en dessous de 1,27€	1,40%
A partir de 1,27€ et en dessous de 1,28€	1,75%
A partir de 1,28€ et en dessous de 1,29€	2,10%
A partir de 1,29€ et en dessous de 1,30€	2,45%

Pour chaque tranche d'1 centimes d'écart ajouter 0,35% de hausse.

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

\*\*Toutefois, pour ce pays, l'opérateur local peut, en première intention, livrer en point retrait.

\*\*\*Les exceptions et les spécificités par pays sont indiquées sur nos fiches pays consultables sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

## 2. FICHE Colissimo Retour International

Le Colissimo Retour International permet au Client de prendre financièrement à sa charge le montant des affranchissements des envois qui lui sont adressés par les « expéditeurs », ce qui dispense ceux-ci d'affranchir et de payer l'affranchissement de ces envois.

Dans ce cadre, la notion d'« expéditeur » désigne la personne qui adresse le Colissimo Retour International au Client, en apposant l'étiquette sur son envoi. Pour ce faire, le Client met à disposition de l'expéditeur une étiquette, dont les caractéristiques sont décrites ci-après, à charge pour celui-ci d'apposer cette étiquette sur son envoi Colissimo Retour International en respectant l'ensemble des règles de conditions d'admission. Cette étiquette peut être transmise à « l'expéditeur » notamment par courrier, courriel, dans le colis Aller qui lui est adressé ou directement à partir du site Internet du Client en fonction de la solution informatisée d'aide à l'envoi choisie par le Client. Le colis ainsi muni de son étiquette est remis dans le réseau postal par « l'expéditeur », aux fins de remise au Client.

Le Client s'engage à faire respecter par les expéditeurs des envois Colissimo Retour International l'ensemble des dispositions de la présente Fiche.

### Article 1 – Caractéristiques de l'offre

#### 1.1 Mode de distribution

Un colis Colissimo Retour International peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définis en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- Distribution Domicile
- Avec signature

#### 1.2-Zones d'admission et délais de distribution indicatifs non garantis

Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément aux dispositions des Conditions Générales, son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

Zone de départ	Zone de distribution	Distribution Domicile	Délais
La liste actualisée des pays dans lesquels un envoi en Colissimo Retour International peut être déposé est disponible sur le site <a href="http://www.laposte.fr/entreprise">www.laposte.fr/entreprise</a> (fiche Colissimo Retour International)* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client	France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco	X	entre 3 et 7 jours
France métropolitaine (y compris la Corse) ; Monaco sauf pour le dépôt en boîte aux lettres, ( <i>service non admis</i> ).	La liste actualisée des pays vers lesquels un envoi en Colissimo Retour International peut être envoyé en retour est disponible sur le site <a href="http://www.laposte.fr/entreprise">www.laposte.fr/entreprise</a> (fiche Colissimo Retour International)* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client	X	entre 3 et 7 jours

Ces envois sont susceptibles de faire l'objet de formalités douanières (article 19 des Conditions Générales). Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut s'adresser à son interlocuteur commercial.

#### 1.3- Services optionnels

Pour chaque colis affranchis en Colissimo Retour International, le Client peut souscrire l'un des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions Générales :

	Assurance optionnelle ad valorem
Colissimo Retour International – Avec signature	X

#### 1.4 – Modalités de dépôt

Les envois Colissimo Retour International sont déposés dans les établissements postaux des pays partenaires ou dans les points de dépôt partenaires. La liste actualisée des établissements et dépôts partenaires est disponible sur le site [www.colissimo.entreprise.laposte.fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr) (fiche Colissimo Retour International) ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Pour les retours envoyés au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, les envois peuvent être expédiés vers les pays éligibles :

- en bureau de poste ou

- à partir de la boîte aux lettres personnelle normalisée de l'« expéditeur » (sauf au départ de Monaco).

L'«expéditeur» doit coller le premier volet de l'étiquette sur l'envoi Colissimo Retour International et le remettre à La Poste accompagné des informations douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis). A défaut du respect des conditions précédemment énoncées, le colis se verra appliqué la taxe douanière correspondante.

L'éligibilité du colis (dimensions) est vérifiée, un cachet est apposé sur le deuxième volet de l'étiquette.

Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l'« expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.

Pour ce qui est des dépôts en boîte aux lettres, l'« Expéditeur » dépose son colis dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en boîte aux lettres. La Poste attire l'attention du Client sur l'importance du respect de l'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur » à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet). Le Client s'engage à en informer l'« Expéditeur ». Cette annonce a valeur d'heure limite de dépôt au sens des dispositions des Conditions Générales.

Ne sont emportés uniquement et exclusivement que les envois placés dans la boîte aux lettres, sans remise de la main à la main, et comportant l'adresse de destination renseignée lors de la demande de prise en charge. Le préposé n'appose aucune signature.

L'emport du colis donne lieu au dépôt d'un avis de prise en charge dans cette boîte aux lettres.

En cas de non emport, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte aux lettres, sauf en cas de dépôt tardif ou d'absence de dépôt du colis en boîte aux lettres empêchant l'emport de celui-ci. Dans ce dernier cas, l'« Expéditeur » pourra néanmoins déposer le colis en bureau de poste, sous réserve du respect de toutes les autres conditions énoncées aux présentes.

### Article 2 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi et Solutions de Choix des modes de livraison

Le Colissimo Retour International admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix des modes de livraison indiquées à l'Annexe 3.

### Article 3 – Conditions d'admission

Le Colissimo Retour International admet les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix des modes de livraison indiquées à l'Annexe 3.

### Article 4 – Conditions d'admission

Seuls les retours d'un premier envoi par le Client à destination de l'expéditeur peuvent bénéficier de Colissimo Retour International. En conséquence, le Client s'engage à n'éditer des étiquettes Colissimo Retour International que suite à l'édition d'une étiquette Aller pour le colis concerné.

La durée de validité des étiquettes est de 60 jours.

Le Client s'engage à ce que les « expéditeurs » respectent les conditions d'admission ci-dessous.

A défaut, les établissements postaux en France et à l'International se réservent le droit de refuser le dépôt des Colissimo Retour International et ce sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

#### Poids - dimensions - mentions

Les dispositions relatives au poids et aux dimensions des envois figurent dans les Conditions Générales et dans l'annexe 1 du présent contrat.

Le Client s'engage à ce que l'« expéditeur » de l'envoi :

- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour International répondant au cahier des charges de La Poste et en cours de validité ;
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis ;
- joigne les informations et documentation douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis).

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.

Les étiquettes peuvent être établies par le Client, qui s'engage à respecter les prescriptions du cahier des charges établi par La Poste et porté à sa connaissance. Le Client s'engage avant toute diffusion de cette étiquette à en soumettre un exemplaire type à La Poste pour validation.

Toute étiquette ainsi utilisée dans le réseau postal entraîne une facturation automatique du service Colissimo Retour International à la charge du Client.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des envois ne comportant pas cette étiquette. Si ces envois sont néanmoins remis dans le réseau postal, ceux-ci sont considérés comme des envois non affranchis et sont taxés à l'arrivée. Le Client, responsable de l'utilisation des étiquettes, s'engage à en acquitter le montant même au-delà de la durée du contrat.

Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo Retour International qui lui seraient adressés et s'engage à en régler les frais de port auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'expéditeur du colis.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des « Expéditeurs » les présentes conditions d'accès.

Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur les envois Colissimo Retour International.

**Article 5 – Responsabilité*****Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie***

L'indemnité est versée au Client qui aura, préalablement à son indemnisation, établi la réalité de son préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée. Pour prétendre à une indemnisation, le montant de la facture devra être identique à celui déclaré sur la CN23.

Le Client s'engage à porter à la connaissance des expéditeurs les présentes conditions d'indemnisation. La Poste se réserve le droit de demander au Client de rapporter la preuve qu'il a bien porté ces informations à la connaissance des expéditeurs, informant ceux-ci de manière claire et non-équivoque que l'indemnité serait versée par La Poste au Client.

Aucune indemnité, au titre de l'acheminement et de la distribution des Colissimo Retour International des expéditeurs vers le Client ne saurait être réclamée par les expéditeurs directement à La Poste.

En tout état de cause, aucune indemnité ne saurait être versée aux expéditeurs, à quelque titre que ce soit.

La Poste n'assume aucune responsabilité directement à l'égard des « expéditeurs » des colis au titre du processus des pages web intercalaires, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.

De façon générale, les litiges entre le Client et les expéditeurs sont inopposables à La Poste.

Le Client garantit La Poste de toute demande et/ou action engagée malgré cet accord à son encontre.

**Article 6 – Suppléments tarifaires**

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un événement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

En cas de désaccord avec l'application de ce type de supplément, le Client pourra résilier le présent Contrat.

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

## FICHE OPTION Contre-Remboursement National (CRBT)

**Article 1 – Caractéristiques de l'option**

- L'option CRBT permet au Client de donner mandat à La Poste de se faire remettre une somme correspondant au montant de l'envoi dont elle a en charge la livraison. Elle est admise pour les prestations principales colis sur les destinations pour lesquelles cette option est expressément disponible, tel qu'indiqué dans les Fiches propres à chaque prestation.

Cette option est admise pour un montant maximal de 1500€ pour la France métropolitaine.

L'option CRBT ne modifie ni la nature, ni les caractéristiques, ni les conditions, ni les modalités d'exécution même de la prestation principale choisie.

La livraison contre-remboursement doit être expressément demandée par l'expéditeur. Pour ce faire, l'expéditeur doit obligatoirement apposer de façon totalement lisible, dûment rempli, à plat et sur la face adresse de l'envoi le formulaire spécifique contre-remboursement homologué et fourni par La Poste. Le formulaire doit être inséré dans une pochette plastique transparente et autocollante, disponible sur le site Internet [www.colissimo.entreprise.laposte.fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr).\*

A défaut, La Poste traitera l'envoi comme un envoi sans l'option contre-remboursement et ne pourra être tenue pour responsable en cas de non encaissement des fonds à la livraison de l'envoi.

La Poste facture le prix de l'option en vigueur le jour de l'édition de l'étiquette d'affranchissement du colis conformément aux modalités de facturation de la prestation principale. Le régime de TVA est identique à celui de la prestation principale.

Les tarifs applicables à l'option Contre-Remboursement sont disponibles sur [www.colissimo.entreprise.laposte.fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr)\* et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

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

**Article 2 – Modalités de réception des fonds**

Lors du dépôt de l'envoi, une preuve de dépôt sera remise à l'expéditeur sur laquelle sera indiquée la souscription à l'option CRBT.

Lors de la distribution, sous réserve du respect des réglementations en vigueur, le montant du contre-remboursement peut être remis sous forme :

- D'espèces (dans la limite fixée par les règles applicables) ;
- De chèque à l'ordre de l'expéditeur (LA POSTE n'acceptera aucun chèque émis à son ordre),
- Pour les envois mis en instance à certains guichets de bureaux de poste, par carte bancaire ou MONEO (dans la limite fixée par les règles applicables).

Il ne peut être fait obligation à La Poste de ne recevoir qu'un chèque certifié, ou de banque, ni d'accepter exclusivement des paiements en espèces.

Dans l'hypothèse où plusieurs envois affranchis avec l'option CRBT seraient distribués à un même destinataire, chaque envoi devra faire l'objet d'un paiement séparé.

La Poste n'acceptera qu'un seul mode de paiement par envoi par la personne qui accepte d'en payer le montant. Le règlement du contre-remboursement, s'il est effectué par chèque, ne pourra être divisé en plusieurs chèques et nécessite un chèque pour la totalité du montant de l'envoi. Un envoi contre-remboursement d'un montant supérieur ou égal à 800 euros (si les conditions spécifiques de la prestation principale l'admettent), ne pourra être retiré qu'au guichet d'un

bureau de poste. Un avis de passage sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Ce dernier s'engage à en informer le destinataire.

En cas de refus à la distribution, soit d'accepter la livraison, soit de payer selon les modalités indiquées ci-dessus, il est fait retour de l'envoi à l'expéditeur dans les conditions prévues par les Conditions Générales.

**Article 3 – Restitution des sommes perçues**

Les modalités de restitution dépendent du moyen de paiement remis à La Poste au moment de la distribution de l'envoi en contre-remboursement :

- En cas de remise d'espèces ou paiement par carte bancaire ou par MONEO (seulement dans certains bureaux de poste pour ces deux derniers modes de paiement), une lettre-chèque à l'ordre de l'expéditeur sera adressée par courrier à ce dernier qui le remettra lui-même à l'encaissement à la banque de son choix ;

- En cas de remise de chèque (obligatoirement établi à l'ordre de l'expéditeur), un courrier contenant ledit chèque sera adressé à l'expéditeur qui le remettra lui-même à l'encaissement à la banque de son choix.

**Article 4 – Responsabilité**

La stipulation d'une livraison contre-remboursement ne vaut pas déclaration de valeur, ne confère pas à elle seule les caractéristiques d'un envoi en valeur déclarée et ne modifie pas les règles d'indemnisation pour perte et avarie de la prestation principale.

Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant de l'indemnisation accordé en cas de perte ou d'avarie.

La distribution de l'envoi contre-remboursement et la restitution de la somme perçue à l'expéditeur, dans les conditions précisées dans les présentes, déchargent La Poste de toute responsabilité.

L'impossibilité pour le bénéficiaire du chèque d'en obtenir l'encaissement ne saurait engager la responsabilité de La Poste qui ne garantit pas la provision du chèque. La responsabilité de La Poste ne pourra pas non plus être engagée en cas de non-paiement ou de rejet du chèque, de chèque falsifié ou volé.

Lorsque le colis est livré, en cas de non-réception du montant du contre-remboursement par le Client, la responsabilité de La Poste, si elle est engagée, ne saurait dépasser le montant du contre-remboursement.

La responsabilité de La Poste ne saurait être engagée en cas de faute de l'expéditeur, du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

La Poste ne saurait être tenue pour responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels, quelle qu'en soit la cause, notamment liés au dépassement d'un délai indicatif ou au retard en cas d'engagement de délai, à la perte ou l'avarie de l'envoi, ou à la non-réception du montant contre-remboursement, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes en résultant.

FICHE OPTION Franc de Taxes et Droits (FTD/DDP) International et Outre-Mer

**Article 1 – Caractéristiques de l'option**

Cette option permet au Client de prendre en charge les droits et taxes de douane dus par le destinataire. La Poste prend en charge l'avance de paiement des droits et taxes auprès de la douane du pays destinataire et refacture le Client sur la base du justificatif de dédouanement. Les présentes conditions complètent les conditions spécifiques de vente et d'utilisation de la prestation principale.

L'option FTD ne modifie ni la nature, ni les caractéristiques, ni les conditions, ni les modalités d'exécution même de la prestation principale choisie. Le traitement et la distribution de l'envoi s'effectueront conformément aux caractéristiques de la prestation principale.

Cette option n'est pas disponible sur toutes les destinations. Les destinations éligibles à cette option sont disponibles sur [www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr) \* et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

**Article 2 – Modalités et prérequis techniques de l'option**

L'option FTD/DDP est applicable colis par colis. L'option Franc de Taxes et de Droits doit être activée lors de la création de l'étiquette du colis, de façon à faire apparaître la mention FTD (FRANC DE TAXES ET DE DROITS).

En outre, la déclaration en douane devra impérativement contenir les informations obligatoires suivantes, sous peine de l'application d'une pénalité de 15€ HT par colis :

- Pour les colis à destination de l'Outre-Mer :
  - o Pour l'expéditeur :
    - N° EORI
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone
  - o Pour le destinataire
    - N° EORI s'il s'agit d'une entreprise
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone mobile
  - o Pour les produits :
    - Code tarifaire HS Code sur au moins 10 digits
    - Description détaillée de chaque produit
    - Origine de chaque produit avec certificat d'origine
    - Estimation séparée des Taxes et Droits de douane à destination en Euro (€)
- Pour les colis à destination des pays éligibles à l'option :
  - o Renseignement de l'ensemble des informations en Anglais
  - o Pour l'expéditeur :
    - N° EORI
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone
  - o Pour le destinataire :
    - N° EORI s'il s'agit d'une entreprise
- Adresse
- Email et N° de téléphone mobile

o **Pour les produits :**

- Code tarifaire HS Code sur au moins 6 digits
- Description détaillée de chaque produit
- Origine de chaque produit avec certificat d'origine en anglais
- Estimation séparée des Taxes et Droits de douane à destination en Euro (€)
- Autorisation d'importation en anglais pour certains produits

Il appartient au Client de s'assurer de la complétude de sa déclaration en Douane, et notamment de vérifier si les produits qu'il expédie rendent obligatoire la présence d'une autorisation d'importation dans le pays de destination.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, La Poste procédera à son retour à l'expéditeur, en appliquant le tarif retour figurant dans la plaquette tarifaire disponible sur [www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr) et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

**Article 3 – Facturation et paiement de l'option et des Droits et Taxes**

Les tarifs applicables dans le cadre de l'option Franc de Taxes et de Droit sont disponibles sur [www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr)\* et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

D'une part, La Poste facture le prix de l'option en vigueur le jour de l'édition de l'étiquette d'affranchissement du colis conformément aux modalités de facturation de la prestation principale. D'autre part, dès réception par La Poste du bordereau transmis par les pays destinataires ayant requis le dédouanement, lequel vaut justificatif de dédouanement, La Poste procédera à la facturation du Client du montant des droits et taxes, et le cas échéant, des frais additionnels générés par des procédures spécifiques de dédouanement.

Le taux de change appliqué pour la facturation des droits et taxes, et le cas échéant, des frais additionnels susvisés, est celui en vigueur le jour du dédouanement.

**Article 4 – Responsabilité**

Les formalités douanières restent sous la responsabilité du Client qui doit respecter la réglementation douanière du pays de destination de son colis.

Le Client doit s'assurer d'utiliser une solution connectée pour la transmission des informations saisies dans la déclaration en douane (CN23).

En cas de suppléments de droits de douane et taxes réclamés a posteriori au destinataire par la douane du pays d'importation, la responsabilité de La Poste ne saurait être recherchée pour quel que motif que ce soit.

A défaut, et en l'absence des informations requises, LA POSTE traitera l'envoi comme un envoi sans l'option Franc de Taxes et de Droits et ne pourra être tenue pour responsable en cas de demande de paiements des droits et Taxes au destinataire.

## FICHE Collecte

### Article 1 – Objet

La présente fiche technique décrit les obligations respectives des Parties dans le cadre de la collecte des colis, définie dans les Conditions Générales de Vente.

### Article 2 – Modalités de collecte

#### 2.1 – Conditions d'accès à la collecte

L'intégralité des colis du Client seront collectés par La Poste.

Le Client s'engage à remettre ses colis à La Poste dans des contenants appropriés en fonction du format et du poids des colis parmi les contenants suivants : Bak, CE30, CV300 et/ou CP660.

A la demande du Client, La Poste mettra gratuitement à sa disposition les contenants nécessaires à la collecte dans la limite des stocks disponibles de l'établissement de collecte dont relève le Client. A défaut, La Poste indiquera au Client le contenant de remplacement qu'il conviendra d'utiliser.

#### 2.2 – Conditions de la collecte des colis

Le Client s'engage à remettre ses colis à La Poste aux jours, heures, lieu et conditions précisés à l'article 4 des Conditions Particulières, sauf jours fériés ou cas de force majeure. Les colis sont remis par le Client à La Poste dans les conditions de préparation propres à chaque produit.

Le Client s'engage à toujours permettre un accès au local de collecte des colis et à assurer la présence d'une personne au cours de la collecte des colis. Le Client s'engage à ce que l'ensemble des colis soient prêts pour l'enlèvement à l'heure de passage convenu avec La Poste.

En cas d'évolution des éléments opérationnels (conditions d'accès au local, horaires d'ouverture, personne à contacter...), le Client s'engage à en informer La Poste dans les meilleurs délais via la Colissimo box dans son espace Collecte.

La Poste s'engage à collecter les colis du Client aux jours, heures, lieu et conditions précisés à l'article 4 des Conditions Particulières, sauf jours fériés, cas de force majeure ou tout événement dû au fait du Client ou d'un tiers. Il est convenu entre les Parties que l'heure de passage peut varier d'une demi-heure avant ou après l'heure de collecte convenue entre les Parties.

Une Application dédiée à la collecte et permettant l'échange d'informations est mise à disposition du Client dans les conditions prévues dans des Conditions Générales.

#### 2.3 – Fluctuation de volumétrie

Le Client s'engage à respecter la volumétrie prévue dans les Conditions Particulières.

En cas de montée en charge ponctuelle du volume de colis à collecter, le Client devra informer La Poste, via son espace collecte accessible depuis la Colissimo Box, au moins 48h avant la date de la montée en charge. A défaut, La Poste ne garantit pas la prise en charge des colis supplémentaires. En tout état de cause, et malgré le respect du délai de prévenance par le Client, La Poste se réserve le droit de refuser la prise en charge des colis supplémentaires.

Est une montée en charge au sens des présentes, le dépassement de la volumétrie initiale indiquée à l'Article 4 des Conditions Particulières d'au moins :

- 10 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 1 et 10 colis ;
- 15 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 11 et 25 colis ;
- 20 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 26 et 50 colis ;
- 25 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 51 et 100 colis ;
- 50 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 101 et 300 colis ;
- 75 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 301 et 600 colis ;
- 100 colis supplémentaires si ladite volumétrie est comprise entre 601 et 800 colis.

Toute fluctuation de trafic ne saurait dépasser dix jours (10) ouvrés. Il est interdit de cumuler plusieurs fluctuations de trafic.

La Poste fera ses meilleurs efforts pour prendre en charge les colis supplémentaires remis conformément aux stipulations du présent Contrat.

### Article 3 – Prix et Conditions financières

#### 3.1 – Facturation de la collecte

Le prix associé à la prestation de collecte est exprimé à l'unité, c'est-à-dire par colis, et figurent dans les Conditions Particulières. Il intègre les particularités de saisonnalité, géographiques et logistiques du Client, y compris son engagement volumétrique annuel au titre du Contrat à l'exception des volumes de retour (ci-après désigné « Tarif Collecte »). Il est précisé que l'engagement volumétrique annuel du Client correspond à la représentation du trafic journalier moyen du Client et fait l'objet d'une décomposition trimestrielle.

Le prix est facturé en début de mois M+1 pour une prestation réalisée au cours du mois M.

La collecte fait l'objet d'une facturation au colis intégrée dans la facturation mensuelle du Client par La Poste au titre du présent Contrat.

#### 3.2 – Révision tarifaire du Tarif Collecte du Client

A l'issue de chaque trimestre à compter de la date de signature du contrat, la Partie la plus diligente analyse le nombre de colis effectivement collectés par La Poste par rapport à l'engagement volumétrique initialement attendu au titre du Contrat, à l'exception des volumes de retour.

En cas d'écart supérieur ou inférieur de plus de 10 % à l'engagement du Client prévu aux Conditions Particulières pour la période écoulée, La Poste est en droit de procéder à une nouvelle valorisation, à la baisse ou à la hausse, du Tarif Collecte mentionné aux Conditions Particulières, et de le modifier pour le trimestre à venir le cas échéant.

La Poste communique cette révision au Client par lettre recommandée avec avis de réception. Le Client peut, dans un délai de quatre semaines à compter de la date de la communication de cette révision par La Poste, demander la résiliation du présent contrat par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au représentant de La Poste dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Vente. Si le Client n'a pas utilisé cette possibilité de résiliation, il est réputé avoir accepté l'application de ces nouvelles dispositions.

### Article 4 – Responsabilité

#### 4.1 – Non-respect des jours et horaires de collecte par le Client

Chacune des Parties est responsable des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

A ce titre, La Poste et le Client s'engagent à respecter les jours et horaires de collecte des colis tels qu'ils sont stipulés dans le Contrat.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste à l'heure indiquée à l'article 4 des Conditions Particulières et dans les conditions de présentation conformes, ses colis ne pourront être collectés et le camion repartira sans les avoir chargés. La responsabilité de La Poste ne saura être recherchée de ce fait.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste à l'heure précitée plus de trois (3) fois au cours d'un mois La Poste se réserve le droit de résilier le Contrat sans mise en demeure préalable et sans préavis.

#### 4.2 – Non-respect des Jours et horaires de collecte par La Poste

En cas de non-respect par La Poste des Jours et horaires de collecte, la responsabilité de La Poste ne pourra être engagée que dans la limite du montant correspondant au prix mensuel moyen de collecte payé par le Client au cours des six (6) derniers mois.

En tout état de cause, La Poste ne pourra être tenue qu'à la réparation des dommages directs, et ne pourra être en aucun cas étendue à la réparation de dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant d'un manquement à l'obligation de collecte. A ce titre, les parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat, comme, à titre non exhaustif, le préjudice d'image, la désorganisation de l'entreprise, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

#### 4.3 – Perte, avarie et retard de colis

La responsabilité de La Poste pour perte, avarie ou retard de colis sera engagée conformément aux Conditions Générales de Vente, au titre de la prestation d'affranchissement et non de collecte.

## FICHE Collecte Colissimo On Demand

**Article 1 – Objet**

La présente fiche technique décrit les obligations respectives des Parties dans le cadre du service de collecte à la demande des colis (ci-après dénommée « le Service »).

**Article 2 – Conditions d'inscription au Service****2.1 Demande de souscription au Service**

Pour souscrire au Service, le Client doit répondre aux conditions d'éligibilité suivantes :

- L'adresse de collecte du Client est située en France métropolitaine (y compris la Corse) ;
- le Client affranchit ses colis dans le cadre du contrat Facilité ou Privilège ;
- les bureaux/locaux du Client sont ouverts et accessibles aux services de La Poste entre le lundi et le vendredi, l'après-midi, sur une étendue de plage horaire d'au moins 2h comprises entre 13 et 18h.

La Poste attire l'attention du Client sur le fait qu'une demande de souscription n'emporte souscription effective du Service qu'après validation par La Poste de sa demande.

**2.2 – Validation de la souscription au Service et activation du Service**

La Poste informe le Client de la validation ou du rejet de sa demande de souscription au Service dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant ladite demande, eu égard à la capacité ou l'incapacité de l'établissement dont relève l'adresse du Client à exécuter le Service.

Cette information est portée à la connaissance du Client via son Espace Client collecte, avec la mention des jours de collecte validés par l'établissement postal concerné et la plage horaire indicative de passage.

A ce titre, les jours et horaires d'ouverture des locaux renseignés par le Client ne pourront faire l'objet d'aucune modification.

Le Client pourra effectuer sa première demande de collecte dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant sa demande de souscription au Service. La Poste installera une puce NFC dans les locaux du Client au plus tard lors de la première collecte afin de contrôler le bon fonctionnement du Service.

**Article 3 – Modalités d'exécution Service**

Sont désignés par « Jour(s) Eligible(s) » les jours de collecte communiqués par La Poste au Client lors de la validation de sa demande de souscription au Service, hors samedi, dimanche, jours fériés, jour de fermeture du Client, cas de force majeure ou tout événement dû au fait du Client ou d'un tiers. Seuls les colis affranchis par le Client pour son propre compte dans le cadre du contrat Facilité ou Privilège pourront bénéficier du Service et être remis à La Poste.

Lorsqu'il souhaite être collecté, le Client fait sa demande de collecte depuis son Espace Client, espace « collecte ». Si le Client fait une demande de collecte avant 13h un Jour Eligible, La Poste s'engage à collecter ses colis dans l'après-midi le jour même. Si le Client fait une demande de collecte un Jour non Eligible ou après 13h un Jour Eligible, La Poste s'engage à collecter ses colis dans l'après-midi du Jour Eligible suivant. Le Client peut faire une demande d'annulation de collecte depuis son Espace Client le jour de sa collecte, avant 13h. Le cas échéant, le Client ne pourra plus demander à être collecté le jour où la collecte avait été demandée puis annulée.

Le lieu de collecte est l'adresse renseignée lors de la souscription dans l'Espace collecte du Client. Ce lieu ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Pour le Client bénéficiant d'un contrat Privilège, le lieu de collecte doit relever de la zone de compétence du lieu de dépôt renseigné dans son contrat.

Le Client s'engage à ne pas remettre à La Poste plus de quinze (15) colis par collecte. La Poste ne collectera pas les colis supplémentaires.

Les engagements de La Poste au titre du présent article s'appliquent sous réserve que le Client respecte les jours et plages horaires de collecte qui lui ont été communiqués par La Poste.

Le Client s'engage à toujours permettre un accès au local de collecte des colis et à assurer la présence d'une personne au cours de la collecte des colis. Le Client s'engage à ce que l'ensemble des colis soient prêts pour la collecte à l'heure de collecte prévue par La Poste. A défaut, La Poste

est en droit de refuser de procéder à la collecte des colis du Client et ne pourra en être tenue responsable.

**Article 4 – Prix et Conditions financières****4.1 – Facturation du Service**

Les tarifs associés au Service et leur facturation sont décomposés comme suit :

- prix par collecte au titre du déplacement de La Poste d'un montant de deux euros hors taxes (2€HT) ;
- prix par colis d'un montant de un euro hors taxes (1€HT).

Sous réserve des stipulations du présent article, la facturation du Service est intégrée dans la facturation mensuelle du Client par La Poste dans les conditions prévues par l'article 10.4 des Conditions Générales de Vente.

Dans le cas où le compte d'affranchissement ne correspond pas au compte qui a émis la demande de collecte On Demand, une facture complémentaire sera adressée au compte collecteur.

**4.2 – Révision tarifaire**

Les Tarifs Généraux du Service sont révisables dans les conditions de l'article 10.1 des Conditions Générales de Vente

**Article 5 – Responsabilité****5.1 – Non-respect des obligations des Parties**

Chacune des Parties est responsable des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste et dans les conditions de présentation conformes, ses colis ne pourront être collectés et le camion repartira sans les avoir chargés. La responsabilité de La Poste ne saura être engagée de ce fait.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste alors qu'il a effectué une demande de collecte, les frais dus au titre du déplacement seront facturés par La Poste au Client. Dans l'hypothèse où cette situation se reproduirait plus de trois (3) fois au cours d'un même mois, La Poste se réserve le droit de résilier le Contrat sans mise en demeure préalable.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée que dans la limite du montant correspondant au prix mensuel moyen de collecte payé par le Client au cours des six (6) derniers mois. En tout état de cause, La Poste ne pourra être tenue qu'à la réparation des dommages directs, et ne pourra être en aucun cas étendue à la réparation de dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant d'un manquement à l'obligation de collecte. A ce titre, les parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat, comme, à titre non exhaustif, le préjudice d'image, la désorganisation de l'entreprise, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

**5.2 – Perte, avarie et retard de colis**

La responsabilité de La Poste pour perte, avarie ou retard de colis sera engagée conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Vente, au titre de la prestation d'affranchissement et non de collecte.

**Article 6 – Suspension du service**

Le Client est d'ores et déjà informé qu'en raison de contraintes opérationnelles, La Poste pourra être amenée à suspendre le service de collecte On Demand.

Dans cette hypothèse, le Client sera informé de la suspension du service par courrier dans un délai de quinze (15) jours.

L'espace collecte du Client dans sa Colissimo Box fera l'objet d'une mise à jour.

## FICHE OPTION Compte Import Douane

**Article 1 – Caractéristiques de l'option**

Cette option « Compte Import Douane » permet aux destinataires entreprises de colis import taxés en métropole, de payer les droits et taxes de douane sur la base d'une facturation mensuelle en compte et non au comptant à chaque livraison de colis.

Cette option ne modifie ni la nature, ni les caractéristiques, ni les conditions, ni les modalités d'exécution même de la prestation principale choisie.

Cette option n'est disponible que pour les colis import taxés livrés en France métropolitaine.

**Article 2 – Modalités de l'option**

Un compte client import Douane doit être créé par le biais d'une fiche de renseignements et d'un mandat de représentation en douane à remplir et à signer par le Client. Ce mandat devra ensuite être envoyé à l'ADV pour archivage contractuel.

Le Client facturé sera le client entreprise destinataire de l'envoi qui doit préalablement avoir un compte client ouvert à La Poste.

**Article 3 – Facturation et paiement de l'option**

La facturation des droits et taxes de douane à l'import étant indépendante des frais de transport qui ont été réglés par l'expéditeur à la poste d'origine, celle-ci sera réalisée par le Service de Comptabilité International du Courrier (SCIC).

Le Client en compte import Douane recevra mensuellement, en plus de sa facture récapitulative mensuelle globale Colissimo, une facture à régler pour les droits et taxes de douane de ses colis import émise par le SCIC, comprenant également les frais de dédouanement par colis prévus dans le mandat de représentation indirecte en douane.

**Article 4 – Responsabilité**

Les formalités douanières restent sous la responsabilité du Client qui doit respecter la réglementation douanière du pays de destination de son colis.

**Annexe 1 : Poids masse (indépendamment du poids volumétrique) et dimensions par colis (emballage et contenu compris):**

En plus, des indications de poids et dimensions (admis mécanisable ou non mécanisable, non admis) ci-dessous, l'attention du Client est attirée sur le fait que les colis faisant l'objet d'un tarif correspondant au poids volumétrique et dont Lxlxh (en cm)/5000 > 30 kg poids volumétrique ne sont pas admis.

	Domicile	Flash Domicile	Point Retrait et Point Retrait Eco			Retour	
Mode de distribution	sans signature, avec signature, Eco	sans signature, avec signature	à La Poste (France) / en bureau de poste (international)	en relais Pickup (France) / en relais (international)	en consigne Pickup (France) / en consigne (international)	France (Y compris depuis la France vers l'international)	International et Outre-Mer
<b>Non admis</b> (caractéristiques alternatives – dès qu'une seule caractéristique est remplie)							
Poids	> 30 kg	> 15 kg	> 30 kg Eco France et <b>International :</b> > 20 kg	> 20 kg	> 20 kg	> 30 kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boîte aux lettres) > 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	> 30 kg
Dimensions	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm*	L+l+h > 150 cm et / ou : L > 100 cm*	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm *	L+l+h ≤ 130 cm et/ou : L ≤ 60 cm	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en relais Pickup) Dimensions supérieures à celles de la boîte aux lettres et tous les cas dimensions supérieures à celles d'une boîte aux lettres normalisées (Dépôt en Boîte aux lettres)	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm *
<b>Admis non mécanisable (NM)</b> (caractéristiques cumulatives)							
Poids	≤ 30kg*	NC	≤ 30kg Eco France et <b>International :</b> ≤ 20 kg	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 30kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boîte aux lettres) ≤ 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	≤ 30kg
Dimensions	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm*	NC	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	NC	150 cm < L+l+h et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en relais Pickup). Dimensions de la boîte aux lettres et dans tous les cas au maximum dimensions d'une boîte aux lettres normalisées (Dépôt en Boîte aux lettres)	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou: 100 cm < L ≤ 200 cm*
<b>Admis mécanisable</b> (caractéristiques cumulatives)							
Poids	≤ 30kg*	> 15 kg	≤ 30kg Eco France et <b>International :</b> ≤ 20 kg	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 30kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boîte aux lettres) ≤ 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	≤ 30kg
Dimensions	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) × 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) × 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) × 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) x 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et: L ≤ 100 cm	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) × 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 130 cm et : L ≤ 60 cm	<u>Minimales :</u> 16 cm (Longueur) x 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boîte aux lettres) 23 cm (Longueur) x 16 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) (Dépôt en relais Pickup) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et relais Pickup). Dimensions de la boîte aux lettres et dans tous les cas au maximum dimensions d'une boîte aux lettres normalisées (Dépôt en Boîte aux lettres)	<u>Minimales :</u> 21 cm (Longueur) x 16 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) <u>Maximales :</u> L+l+h ≤ 150 cm et : L ≤ 100 cm

\* Les colis à destination de la Polynésie française, de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, de Wallis et Futuna et des Terres Australes et Antarctiques Françaises, des Secteurs Postaux et de l'International, du fait des contraintes de distribution locale, peuvent ne pas répondre aux normes définies dans cette rubrique, et sont soumis à des normes plus restrictives. Un retour du colis au Client expéditeur ne peut être exclu. Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut consulter sur la Colissimo Box accessible depuis le site Internet [www.colissimo.fr/entreprise](http://www.colissimo.fr/entreprise)\*\* ou s'adresser à son interlocuteur commercial pour connaître ces spécificités par pays.

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

**Annexe 2 : Colissimo Point Retrait et Point Retrait Eco France : les conditions de retrait d'un envoi \***

Distribution de colis	A La Poste	En relais Pickup	en consigne Pickup **
<b>Pièces demandées</b>	- le bon de retrait (ou en cas d'impossibilité le numéro de colis) ou pour le relais Pickup uniquement, un QR code reçu par le destinataire pour présentation au commerçant. - d'une pièce d'identité		- un identifiant et un code pin envoyé par mail et/ou SMS (informations personnelles et confidentielles)
<b>Remise</b>	contre la signature du destinataire ou celle de toute personne mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste., sauf si utilisation du QR code.		La saisie du code confidentiel de retrait validé par la consigne Pickup vaut signature et l'ouverture de consigne Pickup vaut remise du colis.
<b>Durée de conservation/ de mise à disposition</b>	Quinze (15) jours calendaires dans le point de retrait à compter du jour d'arrivée du colis notifié au destinataire	Quatorze (14) jours calendaires dans le point de retrait à compter du jour d'arrivée du colis notifié au destinataire.	Le courriel et/ou le SMS de notification informe le destinataire de la mise à disposition du colis et de la date limite de retrait du colis. A partir de la notification, le destinataire dispose ainsi d'un délai de 3 jours calendaires actuellement, évolutif pour s'approcher des délais à La Poste/en Relais (jour de notification compris) selon la date de mise à disposition et les horaires d'ouvertures des consignes.
<b>Dépassement du délai de conservation/ de mise à disposition indiqué dans la colonne Délai de ce tableau</b>	A l'expiration du délai de conservation, le colis sera retourné à l'expéditeur.		
<b>En cas d'indisponibilité du point de retrait (fermeture ...)</b>	Le colis sera déposé à un point de retrait de remplacement désigné par La Poste. Les conditions de retrait du point de retrait de remplacement s'appliqueront alors. Le destinataire sera informé de cette modification.		

\* Pour l'international, le Client peut consulter la Colissimo Box accessible depuis le site [www.colissimo.entreprise.laposte.fr](http://www.colissimo.entreprise.laposte.fr)\*\*\* ou s'adresser à son interlocuteur commercial

\*\* réseau de consignes en France métropolitaine. Certaines consignes peuvent être soumises aux horaires d'ouvertures des lieux dans lesquels elles sont installées

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

### Annexe 3 : Solutions Informatiques d'aide à l'envoi

**- Solutions de Choix des modes de Livraison / Affichage des points de retrait**

- Widget - Front page points de retrait
- Webservice d'affichage des points de retrait
- Développement spécifique pour l'utilisation des Points Retrait (hors offres internationales)

**- Solutions d'édition des étiquettes Colissimo**

- Coliship + Webservice d'édition des étiquettes
- Développement spécifique d'édition des étiquettes

	Offre	ColiShip + Webservice d'édition des étiquettes	Développement spécifique d'édition des étiquettes + mise en place d'un flux d'annonce des colis par EDI
France	Colissimo Domicile Point Retrait et Point Retrait Eco	X	X
	Colissimo Retour	X	X
	Colissimo Flash Domicile		X
Outre-Mer	Colissimo Domicile	X	
	Colissimo Eco OM	X	
	Colissimo Retour	X	
International	Colissimo Domicile et Point Retrait	X	
	Colissimo Retour	X	

**- Solutions de suivi :**

- Le Client pourra accéder au suivi de ses expéditions et déclencher des enquêtes via l'Outil de Suivi Colis, disponible sur la Colissimo Box [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise).
- Le Client pourra également bénéficier, après souscription du service, au suivi unitaire de ses colis en utilisant le webservice de Suivi.
- Le Client pourra également bénéficier du suivi par retour EDI, après sollicitation de son contact commercial.

**ANNEXE 4 FICHE FOURNISSEUR  
LA POSTE La Poste - Colissimo**

**LA POSTE**

**SOCIETE ANONYME  
CAPITAL SOCIAL 5 620 325 816 EUROS**

**SIREN 356 000 000 RCS PARIS  
SIRET 356 000 000 - 00048**

**N° TVA Intracommunautaire FR39 356 000 000 - TVA acquittée sur les débits**

**SIÈGE SOCIAL**

**9 rue du Colonel Pierre Avia  
75757 PARIS CEDEX 15  
Tel: 01.55.44.50.30**

**www.laposte.fr**

**DIRECTION** La Poste - Colissimo

**9 rue du Colonel Pierre Avia  
75015 Paris  
Tel: 01.55.44.50.30**

**www.laposte.fr**

**ADRESSE DE RÈGLEMENT**

**LA POSTE CSPN NOISY La Poste – Colissimo  
1 BOULEVARD DES REMPARTS  
93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

**Tél.: +33 (0)1 48 15 61 32 - Fax: +33 (0)1 48 15 61 76**

**COORDONNEES BANCAIRES**

LIBELLE	ETABLISST	GUICHET	COMPTE	CLE
LA POSTE CSPN COLIS NOISY SAP	20041	00001	7920763F020	06

IBAN
FR43 2004 1000 0179 2076 3F02 006

IDENTIFICATION INTERNATIONALE DE LA BANQUE POSTALE (CODE BIC)
PSSTFRPPPAR

## ANNEXE 5 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La présente Annexe a pour but de préciser les conditions dans lesquelles les Parties traitent les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat.

Le terme « Données à caractère personnel » désigne toute donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

### 1. Traitements de Données à caractère personnel par La Poste

Dès lors que la prestation implique un traitement de Données à caractère personnel pour le compte du Client, il est convenu que La Poste aura la qualité de sous-traitant intervenant dans le cadre de la mise en œuvre du traitement pour le compte du Client.

Dans ce contexte, La Poste assure qu'elle dispose des compétences techniques et organisationnelles nécessaires afin de réaliser les prestations qui lui sont confiées par le Client dans le respect des obligations fixées dans le présent article et exclusivement pour l'objet prévu au Contrat.

En conséquence, La Poste s'engage à :

- ne procéder au traitement de Données à caractère personnel que sur instruction écrite du Client et informer ce dernier si une instruction lui paraît contraire à la réglementation sur la protection des données ;
- ne conserver les Données à caractère personnel traitées, sous une forme permettant l'identification des personnes, que le temps nécessaire à l'exécution des Prestations (13 mois après la livraison pour les colis nationaux pour le traitement des réclamations, 4 ans pour les colis DOM et Hors Union Européenne pour des raisons fiscales) ;
- accompagner le Client dans le cadre de la réalisation d'études d'impact sur la vie privée ;
- aider le Client, sous réserve d'en être informé, dans toute la mesure du possible, afin de répondre à toute demande d'exercice de droits par les personnes concernées et/ou toute demande d'information des autorités de contrôle et de protection des données ;
- informer le Client de toute demande relative aux Données à caractère personnel qui lui serait adressée directement, dans le cas où la demande concerne les Données à caractère personnel transmises par le Client

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne l'information des personnes dans le cadre de la transmission de leurs Données à caractère personnel au Prestataire pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.

### 2. Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel.

La Poste s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité conformes à l'état de l'art.

La Poste s'engage en particulier à :

- mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de protéger les Données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé ;
- ne rendre accessibles et consultables les Données à caractère personnel traitées qu'aux seuls personnels dûment habilités en raison de leurs fonctions et qualité, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions ;
- notifier au Client, sous 48 heures à partir du moment où il en a connaissance, toute violation de Données à caractère personnel.
- Dans ce contexte La Poste communiquera au Client tous les éléments dont il dispose concernant les conditions entourant cette violation de Données à caractère personnel et notamment la nature et l'étendue des Données à caractère personnel impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles la violation a eu lieu.

La Poste dispose d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) qui s'appuie sur le standard ISO 27002 et porte sur l'ensemble des SI en tant qu'actifs et en tant que ressources support des activités. Les règles de sécurité techniques et organisationnelles couvrent les technologies, les Solutions Techniques Métiers, les données manipulées par les SI, la téléphonie sous IP, les installations, les intervenants sur les ressources du SI etc. Les mesures de sécurité de la PSSI englobent notamment (liste non exhaustive) :

- La sécurité logique (durcissement des environnements, cloisonnement des architectures réseau et filtrage, contrôle d'accès par authentification, politique de mots de passe, protection par logiciel antivirus ...)
- La gestion des traces et des preuves
- La gestion des correctifs de sécurité
- La classification des actifs SI
- La gestion des tiers
- La sécurité des Solutions Techniques et des flux
- La gestion des incidents de sécurité
- Etc.

La PSSI est accompagnée d'une Charte annexée au règlement Intérieur portant sur les conditions de sécurité dans lesquelles les collaborateurs doivent utiliser les outils informatiques mis à leur disposition et d'une Charte dédiée aux fonctions informatiques et techniques.

La PSSI s'appuie sur une filière qui regroupe l'ensemble des fonctions tournées vers la sécurité des SI, localisées au sein des différentes entités. Chaque Branche, BU et filiale dispose notamment d'un Responsable Sécurité du SI (RSSI).

La Poste s'est doté d'une Direction dédiée à la lutte contre la Cybercriminalité dont la mission est de mettre en œuvre des systèmes de protection et de surveillance informatique. Des audits de sécurité internes et externes par des sociétés qualifiées PASSI par l'ANSSI sont régulièrement effectués.

### 3 - Communication à des tiers

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

La Poste informera le Client de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de l'application de dispositions légales ou réglementaires.

### 4 - Documentation

La Poste fera son affaire de la bonne tenue de son registre des traitements de Données à caractère personnel en veillant à y inscrire le(s) traitement(s) qu'il met en œuvre pour le compte du Client.

Par ailleurs, La Poste s'engage à tenir un registre et un process documenté de notification en cas de Violations de Données. La Poste documentera toutes les informations pertinentes concernant les circonstances de la Violation de Données, les conséquences et les mesures correctives prises pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

### 5 - Transferts de Données à caractère personnel

#### 5.1 Sous-traitants

Le responsable de traitement donne une autorisation générale au Prestataire lui permettant de recourir à d'autres sous-traitants dans le cadre de l'exécution de ses prestations. A ce titre, La Poste s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) sous-traitant(s) les mêmes obligations que celles fixées au présent Contrat pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données à caractère personnel. Sur simple demande, La Poste communiquera au responsable de traitement l'identité des sous-traitants devant accéder, stocker, ou intervenir sur les Données Personnelles informatisées ou non.

Pour les sous-traitants ayant accès aux Données à Caractère Personnel non informatisées sans les « processeur » au sens du Règlement Européen (exemple : consultation des bordereaux de livraison), y compris au sein de son groupe, La Poste s'engage à imposer contractuellement à ses propres sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection de Données que celles fixées au présent Contrat, en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Loi de 1978 et du Règlement Européen.

#### 5.2 Transfert hors Union Européenne

Dans l'hypothèse où La Poste réaliserait tout ou partie du traitement de Données à caractère personnel en dehors du territoire d'un pays membre de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays reconnu comme adéquat par l'Union Européenne – y compris l'hébergement – il s'engage à encadrer le transfert des Données à caractère personnel par des garanties appropriées, notamment des clauses types adoptées par la Commission Européenne.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de La Poste ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s), les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des Données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste dans le cadre de ce contrat, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de Données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

#### 6 – Effacement des Données à caractère personnel

Au terme du Contrat et dans le respect des délais de prescription postale, La Poste s'engage à effacer, selon les instructions et dans les délais indiqués par le Client, l'ensemble des Données à caractère personnel traitées. L'effacement pourra, à la demande du Client, être attesté par le Prestataire. .

#### 7 – Audit

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser, à ses frais, un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct du Prestataire, afin de s'assurer du respect des obligations du Prestataire.

Il est convenu entre les Parties que le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités du Prestataire. Dans ce cas, le Client communiquera au Prestataire au moins un mois avant toute demande d'audit, la date et le périmètre de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit. Le Client s'engage à prendre toutes les précautions afin de s'assurer que l'audit ne porte pas atteinte au système d'information de La Poste.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, La Poste pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, La Poste sera réputée avoir satisfait le droit d'audit du Client.

La Poste pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

La Poste collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder à tous sites, installations informatiques, outils et moyens du Prestataire utilisés pour rendre les prestations.

Un rapport de l'audit sera envoyé à La Poste.

#### 8- Exercice des droits

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protections des données personnelles le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition de limitation du traitement, de portabilité et d'effacement dans les conditions prévues par les textes.

Pour exercer ces droits, le Client peut envoyer un courrier à :

La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

ou bien un mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr

#### 9- Délégué à la Protection des Données

La Poste dispose d'un Délégué à la Protection des données, dont les coordonnées sont les suivantes :

Le Délégué à la Protection des Données –

CP C703 –

9 rue du Colonel Pierre Avia –

75015 PARIS