

**Contrat Privilège**  
**CONDITIONS GENERALES**  
**DISPOSITIONS COMMUNES**

Préambule .....	3
I – La Prestation.....	3
Article 1 - Gestion en compte entreprise .....	3
Article 2 - Caractéristiques et définitions .....	3
2.1 Zones d’admission .....	3
2.2 Délais de distribution.....	3
2.3 Services optionnels .....	4
2.4 Consommables et supports de charge ou de présentation .....	4
2.5 Services annexes payants.....	4
Article 3 - Suivi des envois.....	4
Article 4 - Protection des données .....	4
Article 5 - Marques et logos .....	4
Article 6 – Applications, Notifications et environnement informatique - Incidents .....	5
6.1 Solutions Informatiques d’aide à l’envoi : Applications.....	5
6.2 Notifications .....	6
II – Conditions d’admission des envois.....	6
Article 7 – Solutions d’Expédition des colis / Solutions d’aide à l’envoi (Annonce sous format électronique ou informatisé/Etiquettes de transport) - Conditions d’adressage .....	6
7.1 Solutions d’aide à l’envoi .....	6
7.2 Conditions d’adressage .....	7
Article 8 – Poids (masse), dimensions et emballage des envois .....	7
8.1 Colis admis .....	7
8.2 Colis non admis .....	7
Article 9 - Restrictions d’insertion.....	8
III – Remise des envois dans le réseau postal.....	8
Article 10 - Dépôt - Collecte.....	8
10.1 Principe : Dépôt.....	8
10.2 Collecte.....	8
10.3 Présentation des envois.....	8
Article 11 - Contrôles effectués par La Poste .....	8
11.1 Dispositions communes .....	8
IV – Modes de distribution existants .....	8
Article 12 - Distribution à domicile .....	9
12.1 Remise non personnalisée des colis sans signature – en boîte aux lettres.....	9
12.2 Distribution des colis contre signature.....	9
12.3 Mise en instance du colis .....	9
Article 13 - Distribution Point Retrait .....	9

13.1 : Types de Points Retrait .....	9
V – Paiement de la prestation .....	9
Article 14 - Prix .....	9
14.1 Détermination du prix en début de contrat.....	9
14.2 Services Optionnels .....	9
14.3 Suppléments tarifaires.....	10
14.4 Évolution des éléments de prix – modification de tarif .....	10
Article 15 - Modalités de règlement .....	11
15.1 Facturation .....	11
15.2 Contestation de facture .....	11
15.3 Délai de règlement - Prélèvement SEPA.....	11
15.4 Etablissement stable et TVA .....	11
Article 16 - Sécurisation financière .....	11
16.1 Garanties .....	11
16.2 Incident de paiement.....	12
16.3 Résiliation pour défaut de paiement.....	12
VI – Incidents liés au transport - Responsabilité – Service Clients .....	12
Article 17 - Responsabilité .....	12
17.1 Les différents cas de responsabilité de La Poste .....	12
Article 18 - Service Clients.....	13
18.1 Recours à un mandataire.....	13
18.2 Saisine du Service Clients de La Poste - Colissimo/ Canaux de saisine .....	13
18.3 Procédure de réclamation.....	13
VII – Douane – Contrôle aérien – Confidentialité.....	14
Article 19 - Douane .....	14
Article 20 - Contrôle aérien .....	14
Article 21 – Confidentialité .....	14
VIII – Vie du contrat.....	14
Article 22 – Modifications .....	14
Article 23 – Différends, droit applicable, prescription et autres .....	15
23.1 Différends et droit applicable.....	15
23.2 Délais de prescription .....	15
23.3 Non-renonciation .....	15
Article 24 – Exception d’inexécution .....	15
Article 25 - Fin de contrat - Résiliation .....	15
25.1 Résiliation.....	15
25.2 Clôture du compte.....	15
Article 26 – Convention de preuve – Adresse électronique de notification .....	15

## Préambule

Le process industriel de La Poste est essentiellement mécanisé. Il s'organise autour d'installations de tri équipées d'outils technologiques permettant un traitement de masse mécanisé et automatisé des envois. Le colis mécanisable constitue la référence pour apporter une qualité de service constatée industriellement.

Au regard des conditions tarifaires figurant dans les Conditions Particulières, les Parties font choix de contracter dans un esprit où prime l'efficacité et les avantages du traitement industriel des colis. Elles en acceptent mutuellement les conséquences pour :

- le dépôt,
- la prise en charge en masse dans des délais rapides (en tentant d'absorber les variations de flux, voire des pics)
- l'acheminement et le traitement industriel de masse des colis et

- la distribution dans toutes les zones d'accessibilité aussi peu desservies soient-elles par ailleurs.

Le résultat en est une qualité de service industrielle relevée par l'outil industriel de La Poste.

## I – La Prestation

### Article 1 - Gestion en compte entreprise

- A l'ouverture de son compte client, La Poste envoie un identifiant et un mot de passe au Client lui permettant d'accéder à la Colissimo Box et à son Espace Client connecté accessible depuis le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise). L'identifiant et le mot de passe sont 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.

- Des frais de gestion du compte, annuels, d'un montant de 140 euros HT, sont appliqués dès que le montant brut HT d'affranchissement, tous envois avec l'offre Colissimo Entreprise tous contrats confondus (frais de port et services optionnels inclus, suppléments exclus) 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 appliquer ces frais au prorata du nombre de mois écoulés (incluant le mois du début du contrat) entre la date de signature du contrat et le 31 décembre de l'année de signature.

- Le Client devra générer lui-même le trafic. Il ne peut conclure le présent contrat pour la prise en charge, l'acheminement et la distribution d'envois de tiers.

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

### Article 2 - Caractéristiques et définitions

#### 2.1 Zones d'admission

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 chaque Fiche.

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 supplément tarifaire sera appliqué à chacun de ces colis comme prévu à l'article 14.

Pour connaître le détail des zones d'admission des colis, le Client se reporte à la Fiche correspondante.

## 2.2 Délais de distribution

### 2.2.1 Nature et Calcul des délais : principe d'une qualité de service industrielle

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 correspondante.

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

Ces délais courent à compter du jour de prise en charge des colis par La Poste jusqu'au jour de leur distribution.

Le colis est pris en charge par La Poste à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Le colis est réputé distribué :

- 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 sa première notification au destinataire pour les colis ne faisant pas l'objet d'une première présentation ;
- pour les envois à distribuer en Point Retrait, dès sa première notification au destinataire.

Les Parties conviennent de ce que les différentes 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 une fois communiquées à La Poste.

Ces délais sont calculés :

- hors fait non imputable ou indépendant de la volonté de La Poste, notamment :
- interdictions de circuler,
- rétention en douane,
- cas de force majeure, circonstances exceptionnelles.

De plus, les faits suivants non imputables ou indépendants de la volonté de La Poste, notamment :

- la réexpédition des colis,
- tout fait imputable au Client, en particulier
- toute non-conformité aux CGV, notamment
- celles donnant lieu à l'application d'un supplément au titre des articles 14.3.4, 14.3.5 et 14.3.6
- l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette ou d'informations incomplètes, incohérentes ou erronées,
- 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) ou de données incomplètes, incohérentes ou erronées,
- le non-respect des conditions d'éligibilité aux modes de livraison (notamment poids, dimension et emballage),
- le non-respect du Cahier des Charges Etiquettes
- le non-respect de l'établissement postal de dépôt (article 4.2 des Conditions Particulières) ne permettent pas le calcul des délais de distribution dans les conditions susvisées.

Dans tous ces cas, Le Client ne bénéficiera pas du versement d'une quelconque somme pour

dépassement de délai indicatif ou retard en cas d'engagement de délai.

Dans les hypothèses suivantes, 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 :

- Livraison en boîte postale \*
- Livraison en service optionnel A/R du Colissimo Expert international
- Le retour de colis non distribuable ou refusé.

\* 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 Expert)\*\*.

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

### 2.2.2 Principe : délais indicatifs non garantis

Les délais indicatifs ne constituent pas des engagements de délai et ne sont par conséquent pas garantis. Le dépassement d'un tel délai indicatif n'ouvre droit à aucune indemnisation quelle qu'en soit la cause et de quelque nature qu'il soit, y compris en cas de preuve d'un préjudice. Le Client s'engage à en informer les destinataires, y compris potentiels.

Néanmoins, pour certains délais en J+ 2, pourtant indicatifs, signalés par une stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste, sur demande effectuée au nom du Client, lui octroie, au titre de sa qualité de service industrielle, en cas de non-respect de cette dernière relevée par l'outil industriel de La Poste, sans recherches, ni démarches manuelles, une somme qui constitue un pourcentage du montant de référence, pourcentage qui augmente avec l'écart entre le délai indicatif et le délai constaté par les outils industriels de La Poste.

Servent de montant de référence au calcul du versement qu'effectuera La Poste en cas et en fonction du dépassement d'un tel délai indicatif les frais de port HT, auxquels sont ajoutés l'ajustement pétrole et les suppléments tarifaires pour non mécanisable. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

La somme, qui fera l'objet d'un avoir sur facture, varie en fonction du dépassement du délai indicatif constaté, conformément à la grille ci-dessous :

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

La Poste étant organisée de manière à rendre une qualité de service industrielle, dans les cas où le calcul du délai ne peut être effectué pour certains colis, la somme susceptible d'être octroyée correspond à une qualité de service = J+3, le dépassement du délai indicatif le plus fréquemment constaté si dépassement il y a.

L'établissement du versement suppose, pour le colis concerné :

- l'intégration du colis dans le circuit postal, démontrée par l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage)
- que le Client qui a constaté le dépassement d'un tel délai indicatif contacte le Service Clients La Poste - Colissimo dans les conditions figurant à l'article 18 des 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 au titre des articles 14.3.4, 14.3.5 et 14.3.6 des Présentes 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.

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.

### 2.2.3 Exception : engagements de délai

Pour certaines prestations, signalées par une stipulation expresse portée par La Poste sur la Fiche correspondante, La Poste prend un engagement de délai.

Le retard, qui aurait causé un préjudice prouvé par le Client, ouvre alors droit à une indemnisation selon les modalités et

dans les conditions indiquées aux articles 17 Responsabilité et 18 Service Client des Présentes.

La responsabilité de La Poste ne peut s'étendre en aucun cas à tout autre préjudice éventuellement causé par le retard, de quelque nature qu'il soit et quelle qu'en soit la cause, ainsi qu'aux conséquences, notamment pécuniaires, directes ou indirectes liées au retard, à caractère matériel ou moral.

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 commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

## 2.3 Services optionnels

Les services optionnels, dont l'envoi postal peut être assorti, 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 :

### 2.3.1. La recommandation.

La recommandation permet de garantir, de manière forfaitaire, les envois à trois niveaux (dits taux de recommandation) : 31€, 153€ ou 458€. Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi (y compris les frais de port) ne dépasse pas le montant de l'indemnité du taux de recommandation choisi. La recommandation ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard, ni avec l'assurance optionnelle, indiquées ci-après.

### 2.3.2. L'avis de réception (AR).

### 2.3.3. 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 celui-ci.

### 2.3.4. L'option franc de taxes et de droits (FTD).

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 fait l'objet d'une Fiche Option comportant les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation de celui-ci.

**2.3.5. L'assurance optionnelle ad valorem.** Il s'agit d'une assurance par tranches de 150 euros et pour un maximum de 1500 euros en fonction du choix du Client et moyennant l'acquiescement du tarif correspondant. Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée ni avec l'indemnisation standard, ni avec la recommandation.

Toute autre indemnisation est exclue.

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

## 2.4 Consommables et supports de charge ou de présentation

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). Ils ne donnent lieu ni à consignation, ni à location à La Poste, ni à aucune déduction sur le prix de la prestation de transport postal. La Poste n'effectue ni échange, ni fourniture (exceptés 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.

## 2.5 Services annexes payants

Les services annexes payants suivants sont accessibles moyennant commande et paiement de leur prix.

### 2.5.1 Supports servant à l'édition d'étiquettes

Le Client peut commander, pour les envois qu'il confie à La Poste, les supports servant à l'édition d'étiquettes nécessaires pour ses envois – La Poste garantit la conformité aux exigences de ses outils de production.

Ces supports servant à l'édition d'étiquettes sont disponibles et peuvent être commandés 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).

Le Client est responsable de la gestion de son stock.

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

## Article 3 - 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 le rendre 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, sous réserve de l'article 18 des présentes.

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 Client s'engage à respecter les conditions d'accès et de fonctionnement communiquées par La Poste, notamment, dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et des Conditions et Dispositions figurant sur les sites Internet de La Poste.

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.

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

*\*\*Cette liste est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer*

## Article 4 - Protection des données

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, la notification ou le suivi de livraison ou réaliser des enquêtes de satisfaction.

La Poste se réserve la possibilité de résilier le présent contrat et de bloquer l'accès aux Applications 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.

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. 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 dans le cadre de la réalisation des prestations décrites ci-dessus.

## Article 5 - Marques et logos

Il est expressément précisé que les marques et logos 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, dans les cas visés à l'article 6 ci-après, 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.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.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 contrat, les Parties s'engagent réciproquement à ne plus reproduire, ni représenter leurs marques et logos respectifs.

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

## Article 6 – Applications, Notifications et environnement informatique - Incidents

Les Parties dans le cadre de l'exécution du contrat ont recours à des solutions informatiques et procèdent à des échanges informatiques tels que et sans que cela ne soit limitatif : les solutions informatiques d'aide à l'envoi (« Applications ») et les notifications aux destinataires.

Ces solutions, notifications et échanges constituent un accessoire strictement lié et dédié à la prestation de transport postal. De ce fait, 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). Leur régime emprunte celui de l'envoi postal.

En cas de cessation du contrat pour quelque cause que ce soit, l'accès aux solutions 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 à l'envoi : Applications.

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 (ci-après dénommées « Applications ») 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 Applications fait par le Client figure à l'article 4.3 des Conditions Particulières du Contrat.

En cours de contrat, le Client a la possibilité de changer d'Application(s). Il est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour connaître les modalités de ce changement.

#### 6.1.1 Choix des Applications par le Client

**Accès aux Applications et utilisation conforme par le Client**

Les Applications fonctionnent via Internet. Tous les coûts afférents à l'accès, au fonctionnement et à l'utilisation des Applications 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 Applications et leur maintenance chez le Client, sont à la charge exclusive du Client.

L'accès aux Applications 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 « Gestion en compte d'entreprise » ou lors de l'activation de l'Application utilisée,
- soit suivant les modalités décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation et les documents techniques applicables à l'Application concernée.

Dans tous les cas, lors de la première utilisation de l'Application, 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 et des documents techniques.

Chaque Application dispose de Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ainsi que de documents techniques disponibles sur la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\*, espace client connecté.

En choisissant d'utiliser une ou plusieurs des Applications, le Client accepte expressément et irrévocablement les termes des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ainsi que des documents techniques et s'engage à s'y conformer et à en assurer le respect. Le Client s'engage à informer sans tarder La Poste de toute anomalie ou dysfonctionnement constaté.

Le Client, s'engage à accéder et à faire fonctionner les Applications conformément aux dispositions contractuelles et légales en vigueur. Il s'engage également à les utiliser dans les conditions et pour la seule fin prévue au présent Contrat.

Les Applications ainsi que leurs contenus (notamment les textes, dessins, images animées ou non, illustrations et iconographies et plus généralement tous les éléments) accessibles depuis les Applications et les documents techniques sont protégés par le droit de 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 Applications 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 expresse de La Poste-Colissimo 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 Application. La liste de ces droits figure dans les CGU de l'Application concernée.

D'une manière générale, le Client s'engage à ne pas intervenir sur les contenus fournis par La Poste.

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 Applications pour son compte et il garantit La Poste à cet effet.

#### 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) Applications, automatiquement et immédiatement, partiellement ou totalement, sans préavis. Le Client s'engage à s'y conformer.

Cette suspension est sans préjudice de l'application 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.

#### Disponibilité, Evolution et Modification des Applications

Les Applications sont disponibles selon les précisions indiquées dans les CGU.

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-Colissimo
- Interruption à l'initiative de La Poste-Colissimo 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 Applications, 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 (tels que les attaques par déni de service (attaque massive par saturation sur un serveur informatique destinée à le rendre incapable de répondre aux requêtes qu'il reçoit), 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-Colissimo 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 Applications. Il relève de la responsabilité du Client de s'équiper d'une solution de contournement s'il l'estime nécessaire. Les CGU peuvent spécifier des solutions alternatives voire dégradées.

La Poste conserve la faculté de faire évoluer, partiellement ou totalement, les Applications

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 4 mois, ces évolutions afin que le Client puisse procéder aux adaptations rendues nécessaires dans le délai mentionné. Il s'engage à effectuer lesdites adaptations dans ce délai. Dans le cas contraire, l'accès et/ou l'utilisation de l'Application pourra être impossible ou pourra être altéré, voire cela pourrait avoir pour conséquence que la fourniture de la prestation peut être rendue plus difficile voire impossible et allant même jusqu'au refus du colis au dépôt.

La Poste a par ailleurs la possibilité de supprimer une ou plusieurs Applications. Elle en informe le Client par tout moyen, conformément à l'Article Modifications des Présentes. Cette suppression ne donne lieu à aucune indemnité à quelque titre que ce soit.

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

#### 6.1.2 Incidents - au titre de l'environnement informatique

Les Applications 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.

Les Applications fonctionnent via Internet. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et de l'ensemble des réseaux de transmission comme l'Internet Mobile. 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. En conséquence, 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.

#### 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 Applications et de toute utilisation qui pourrait en être faite. Le Client se réfère aux dispositions figurants dans les Conditions Générales d'Utilisation depuis la Colissimo Box sur [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise), espace client connecté\*. Il garantit ainsi La Poste contre tout accès par des personnes non habilitées aux Applications 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 :
  - de tout dommage que celle-ci pourrait subir en raison ou à l'occasion de l'utilisation de l'une ou plusieurs des Applications, non-conforme aux lois et/ou règlements et/ou aux dispositions du présent Contrat.
  - de toute utilisation non autorisée des contenus accessibles depuis les Applications et des dommages qui pourraient en résulter.

Dans tous les cas, 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.

#### Incidents dans l'environnement informatique

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 Applications.

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 Applications 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.

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,
- la responsabilité de La Poste ne saurait être recherchée. 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.

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

## 6.2 Notifications

### 6.2.1 Modalités de notifications

Pour les envois à destination de la France Métropolitaine (y compris la Corse), des DOM, de Monaco, d'Andorre, ainsi que les destinations ouvertes à l'international, La Poste s'efforce au titre d'une obligation de moyens de procéder à l'envoi de notifications au destinataire du Colissimo afin de lui permettre de réceptionner son envoi dans les meilleures conditions :

- Dans le cadre d'une distribution à domicile

-La Poste s'efforce d'envoyer une notification d'information au destinataire, la veille de la première présentation du Colissimo, à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone transmis dans le système d'informations de La Poste - Colissimo par le Client

- Certaines notifications peuvent intervenir avant la première présentation du Colissimo à domicile.

-Dans le cas d'une mise en instance du Colissimo, La Poste s'efforce d'informer le destinataire de la mise à disposition de son Colissimo le jour de son arrivée dans le Point Retrait par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par SMS, accompagnée le cas échéant d'un bon de retrait pour faciliter la remise.

- Dans le cadre d'une distribution Point Retrait :

- La Poste s'efforce d'informer le destinataire de la mise à disposition de son Colissimo le jour de son arrivée sur le lieu choisi par l'envoi d'une notification par courriel et/ou par téléphone (SMS ou fixe), accompagnée le cas échéant d'un bon de retrait pour faciliter la remise.

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

- Une notification a la même valeur que la première présentation et l'avis de mise en instance, notamment au regard de la détermination du délai de distribution.

### 6.2.2 Notifications Service Livraison +

Dans le cadre du déploiement de son service Livraison +, 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 du créneau horaire de livraison du colis.

Ces notifications, adressées la veille de la première présentation à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone transmis dans le système d'informations de La Poste Colissimo par le Client, permettent au destinataire de modifier le lieu et la date de livraison annoncés.

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

### 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 fixe), 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 :

- 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.

## II – Conditions d'admission des envois

Pour être admis dans le réseau postal, tout envoi 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 dimensions, d'emballage et d'adressage.

Les dispositions ci-après sont la traduction des paramètres des outils de production et de distribution de La Poste permettant une optimisation du traitement. Toute non-conformité entraîne des surcoûts de traitement que La Poste répercutera au Client par l'application de suppléments mentionnés à l'article 14.3., nonobstant sa possibilité de refuser le colis ou d'en interrompre le traitement, le cas échéant et aux frais du Client.

En toute hypothèse, seule la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de méconnaissance des présentes dispositions, à l'exclusion de toute responsabilité de La Poste. Le Client est seul tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à La Poste, à l'un de ses agents et/ou au matériel par un colis et/ou son contenu déposé.

## Article 7 – Solutions d'Expédition des colis / Solutions d'aide à l'envoi (Annonce sous format électronique ou informatisé/Etiquettes de transport) - Conditions d'adressage

En fonction des choix effectués par le Client et conformément à l'Annexe 3, différentes solutions informatisées d'aide à l'envoi (**Applications**) existent.

### 7.1 Solutions d'aide à l'envoi

#### 7.1.1 Annonce sous format électronique ou informatisé

Quelle que soit la solution d'aide à l'envoi choisie par le Client, celui-ci doit transmettre à La Poste, sous format électronique ou informatisé, le jour du

dépôt physique des envois au plus tard avant minuit, l'ensemble des informations concernant le destinataire nécessaires à la réalisation de la prestation, notamment l'adresse conforme aux normes postales d'adressage, l'adresse électronique, le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe), les informations complètes relatives à la déclaration en douane (article 19 des présentes).

Le Client se réfère aux modalités définies dans les CGU et les documents techniques correspondant à la solution qu'il a choisie.

Il est notamment attiré l'attention sur les dispositions suivantes :

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.

Pour les besoins de prévisions et d'organisation (le respect de la qualité de service en dépend), le Client doit impérativement envoyer le fichier EDI avant l'arrivée physique des colis à la PFC.

Le Client est informé qu'en application de la réglementation douanière, il devra être en mesure de transmettre à La Poste, sous format électronique, l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane CN23.

Une exhaustivité de 100% est indispensable quant aux informations concernant le destinataire (notamment l'adresse conforme aux normes postales d'adressage, l'adresse électronique, le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe)). La Poste ne peut rendre la prestation ni tenir les délais, indicatifs ou non, en cas d'informations incomplètes ou erronées.

Le Client s'engage à maintenir un taux de fiabilité de ses messages EDI tout au long du contrat au minimum égal à 99,5 %.

Le taux de fiabilité des messages 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 en PCHIND (événement de prise en charge en Plate-forme colis PFC) 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 conditions cumulatives décrites ci-dessus implique l'application de l'article 14.3.6 des Conditions Générales Supplémentaires tarifaires en raison d'une non qualité de données d'annonce sous format électronique ou informatisé et/ou à l'arrêt de la transmission de retour d'informations EDI. L'arrêt de la transmission prend effet huit jours après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception d'une mise en demeure restée infructueuse.

L'arrêt sera immédiat au cas où LA POSTE aura connaissance du non-respect par le Client des dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Il est rappelé que conformément à l'article 2.2 des Présentes, la prise en charge ne s'effectue qu'à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

#### 7.1.2 Etiquettes

Le Client remet à La Poste chacun de ses colis revêtu de l'étiquette correspondante et conforme aux différents documents qui constituent le contrat, notamment les dispositions ci-dessous.

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

Le Client se reporte aux CGU et documents 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 et les communiquera conformément à l'article 6.1.

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 autorisés 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 elle 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 de tri, elle se réserve le droit de traiter ce colis comme un colis non mécanisable, notamment selon les dispositions tarifaires indiquées en article 14 des présentes CGV.

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.

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

## 7.2 Conditions 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 maxima (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

Une adresse conforme est ainsi constituée de chacune de ces lignes qui individuellement et aussi ensemble doivent correspondre avec exactitude à l'adresse globale. Il appartient ainsi au Client de s'assurer notamment de la correspondance des lignes 4, 5 avec la ligne 6.

## Article 8 – Poids (masse), dimensions et emballage des envois

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. 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) conformément à l'article 14. Le Client s'engage à le(s) payer.

Les envois, ne répondant ni aux conditions des colis admis mécanisables, ni aux conditions des envois admis non mécanisables (NM), ne sont pas admis dans le réseau postal.

La Poste - Société Anonyme au capital de 3 800 000 000 euros - 356 000 000 RCS PARIS  
Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15 - Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00

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.

En cas d'interruption du traitement d'un tel colis, La Poste prendra les mesures qu'elle estimera être les meilleures, le cas échéant aux frais du Client, nonobstant l'application de supplément(s) qui seront facturés au Client qui 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 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.

Seuls les mono-colis (avec un contenant unique et indivisible) respectant les conditions de poids mentionnées en Annexe 1 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 14.1.1.

Les envois doivent être emballés et clos (par tout moyen) à la convenance du Client, sous réserve du respect des dispositions de l'article 8.1.2.2 et 8.2.2). 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. La Poste se réserve le droit d'engager la responsabilité de l'expéditeur.

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 à l'article 14. 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.

## 8.1 Colis admis

Un colis admis respecte les conditions de poids mentionnées en Annexe 1.

### 8.1.1 Colis mécanisables

Pour être mécanisable, un colis doit répondre à la fois à des conditions de poids (masse), de dimensions, figurant dans l'Annexe 1, et à des conditions d'emballage, de conditionnement et d'étiquette. Ces conditions assurent qu'un tel colis ne nécessite aucun traitement spécifique.

#### 8.1.1.1 Dimensions des colis mécanisables

Annexe 1

#### 8.1.1.2 Emballage et Conditionnement des colis mécanisables

Un colis mécanisable est un colis à la fois :  
- stable (évitant tout renversement)  
- aux formes régulières avec a minima une face permettant de présenter à l'horizontale l'étiquette de transport  
- non recouvert même partiellement de papier  
- clos à l'aide de moyen de fermeture sans débord

- 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.  
- avec un suremballage partiel ou total ne gênant pas le fonctionnement des machines, ni la lecture des étiquettes et la mesure des dimensions

### 8.1.2 Colis non mécanisables

Un colis, bien qu'admis, dès qu'il ne répond pas à une seule des caractéristiques du colis mécanisable, et par conséquent, susceptible de nécessiter de ce fait un traitement spécifique, devient un colis non mécanisable. Le Client doit annoncer les colis non mécanisables par l'apposition de la mention « NM ».

Les colis non mécanisables admis dans le réseau postal sont soumis à un supplément tarifaire par objet en raison du surcoût de traitement comme indiqué à l'article 14.

Un colis, ne portant pas la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non mécanisable » fera l'objet du supplément tarifaire « non mécanisable ». Un colis, portant la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non admis » fera l'objet du supplément tarifaire par La Poste « non admis ». Ce redressement se fera automatiquement au vu des données du système d'information de La Poste, lequel fait foi.

Un colis est non mécanisable notamment pour les raisons suivantes :

#### 8.1.2.1 Dimensions

Annexe 1

Un colis sous forme de rouleau, pour être admis doit avoir les dimensions suivantes : minimales Longueur  $\geq$  16 cm ; diamètre  $\geq$  5 cm ; maximales 26 cm  $\leq$  Longueur + 2xdiamètre  $\leq$  200 cm. Lorsqu'il est admis un rouleau est toujours non mécanisable.

#### 8.1.2.2 Emballage et Conditionnement

Un colis est non mécanisable notamment pour une des raisons suivantes :

- une instabilité ; une présentation inhabituelle ou irrégulière du colis nécessite un traitement spécifique, notamment les colis pouvant rouler. Exemple : les colis sous forme de rouleaux  
- mauvais emballage ou emballage partiel  
- un débord ne générant pas des perturbations dans le traitement industriel des envois.  
- 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).

## 8.2 Colis non admis

Par principe, un colis non admis ne doit pas être remis à La Poste.

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 est non admis et donne lieu à application de supplément(s) comme indiqué à l'article 14 notamment pour les raisons suivantes :

#### 8.2.1 Poids et dimensions

Annexe 1

#### 8.2.2 Emballage et Conditionnement

Les envois sont non admis notamment pour les raisons suivantes :

- groupage de plusieurs colis à l'aide notamment d'un cerclage de renfort.  
- les sphères,  
- les objets non emballés, les colis dont l'emballage ou le moyen de fermeture lâche agrippant n'est pas adapté à des conditions de traitement industriel,  
- les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés.  
- les moyens 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.  
- 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.

## Article 9 - Restrictions d'insertion

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, notamment au droit du travail, 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.

D'une manière générale, 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\*.

Ne peuvent être insérés dans les envois de l'offre *Colissimo Entreprise* les objets de fonds et valeurs légalement définis (notamment les métaux précieux, bons au porteur et valeurs fiduciaires). L'insertion de bijoux n'est possible que dans les envois en recommandé et dans la mesure où la valeur (achat et/ou vente) ne dépasse pas le montant du taux de recommandation choisis.

Ne peuvent être remis à La Poste des envois contenant des animaux vivants, des cendres humaines et reliques funéraires.

Les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelque soit leur catégorie, à destination d'un pays autre que la France métropolitaine (hors Corse) sont interdits.

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

De même, le Client s'engage à remettre à La Poste uniquement des objets respectant les règles édictées par l'UPU\*\*.

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

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.

La Poste, si elle est amenée à avoir connaissance du contenu d'un envoi, qu'elle ignore en principe, 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.

La Poste décline toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie si de tels contenus lui étaient confiés. Elle ne saurait être responsable à quelque titre que ce soit ni du dépassement d'un délai indicatif, ni du retard en cas d'engagement de délai occasionnés du fait de tels contenus.

Le Client est tenu pour responsable des dommages que pourrait causer aux tiers et/ou à La Poste un colis relevant des restrictions ci-dessus et de toutes conséquences liées à l'inobservation des restrictions.

La Poste déconseille en outre l'insertion :

- de 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.

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 la responsabilité de La Poste ne saura être engagée pour quelque raison que ce soit.

\* sauf dispositions particulières, se renseigner auprès de l'interlocuteur commercial

\*\* 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.

## III – Remise des envois dans le réseau postal

### Article 10 - Dépôt - Collecte

Il existe deux modalités de remise des envois dans le réseau postal. Le choix du Client est précisé dans les Conditions Particulières.

#### 10.1 Principe : Dépôt

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 de colis ne donne pas systématiquement lieu à établissement d'un bordereau de dépôt visé. Il est matérialisé par sa prise en charge qui s'effectue lors de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Il est rappelé que conformément à l'article 2.2 des Présentes, la prise en charge ne s'effectue qu'à compter de l'enregistrement de la première saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage).

Toutefois, lorsque le nombre de colis déposé par jour, via un ou plusieurs dépôts, est inférieur à 50 colis cumulés / jour sur un même établissement postal, le Client peut demander, le visa par un agent de La Poste, du bordereau de dépôt, qu'il aura établi en 2 exemplaires, et qui comporte la liste des numéros des colis déposés ce même jour.

Ce bordereau de dépôt visé vaut dans ces conditions reconnaissance de l'existence d'un dépôt ainsi que du nombre de colis, mais pas du détail de ce dépôt, notamment en ce qui concerne les caractéristiques propres à chacun des colis (poids, date de remise, non mécanisable, contre-remboursement, etc.) – celui-ci est régi par l'article 11.1 des Présentes. Le dépôt ainsi prouvé, ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 2.2.2.

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 prévient, par appel téléphonique confirmé par écrit son correspondant commercial habituel à La Poste, et ce au minimum 48 h à l'avance.

#### 10.2 Collecte

La Poste collecte les envois du Client selon les dispositions des prestations de collecte et/ou remise proposées par La Poste et conformément au contrat « Collecte et Remise » signé.

Le service de collecte des envois en *Colissimo Entreprise* du Client ne peut être fait par La Poste que dans le cadre de ces dispositions. La collecte ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 2.2.2.

#### 10.3 Présentation des envois

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

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

La Poste peut demander au Client de présenter ses colis en vrac ou dans des contenants tels que

notamment des sacs, box cartons, palettes filmées ou non, sous réserve de l'application de l'article 2.4 des Présentes. Une présentation en conteneurs (CP) peut être demandée également – dans ce cas, La Poste fournira les CP. Le Client veillera à un remplissage optimal des contenants dans la limite de leur capacité.

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

## Article 11 - Contrôles effectués par La Poste

### Contrôle du nombre d'envois par La Poste

La Poste procède au contrôle du nombre d'envois. Les résultats ainsi obtenus feront foi entre les Parties et serviront de base à la facturation.

### 11.1 Dispositions communes

Les Parties conviennent que, sous réserve et dans la limite des dispositions de l'article 10.1 en cas d'établissement d'un bordereau de dépôt visé, les informations issues du système d'information de La Poste et liées à la prise en charge, à l'acheminement, à la notification et à la distribution le cas échéant remontées par flashage des colis lors de leur prise en charge, acheminement, la notification et distribution font foi.

En aucun cas le visa du bordereau de dépôt tel que précisé ci-dessus à l'article 10.1 ne vaut validation des caractéristiques propres aux colis (poids, date de remise, non mécanisable, contre-remboursement, etc.) déclaré par le Client, via l'annonce sous format électronique ou informatisé.

La Poste peut, a posteriori, lors du contrôle des colis modifier ces données si elles s'avèrent inexactes ou incomplètes.

En toute hypothèse, les Parties conviennent que les modifications apportées par La Poste et intégrées dans le système d'information de La Poste font foi entre les Parties.

## IV – Modes de distribution existants

La distribution des colis s'effectue en fonction des caractéristiques des modes de distribution choisis et, le cas échéant, conformément aux dispositions souhaitées par le destinataire, dans la limite des modalités prévues par La Poste. L'information de livraison issue du système de flashage de La Poste fait foi. L'absence de flashage ne peut pas à elle seule, ni automatiquement définir une perte.

Dans tous les cas, La Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu des colis lors de la distribution.

Le mode de distribution ne modifie pas la nature du délai de distribution qui reste indicatif et sans engagement ou garanti et avec engagement en fonction de l'indication sur la Fiche.

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.

Il est rappelé que la transmission à La Poste en J (J= jour de dépôt) de l'exhaustivité de données de contact du destinataire (adresse électronique et numéro de téléphone portable ou à défaut fixe) est aussi indispensable, que la présence de la totalité des mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette, pour permettre à La Poste d'assurer la prestation.

Les informations permettant de notifier le destinataire (adresse électronique et numéro de téléphone portable ou à défaut le numéro de téléphone fixe) seront obligatoirement fournies par le Client dans le cadre des échanges informatiques.

La fourniture de la prestation peut être rendue plus difficile voire impossible en cas d'informations incomplètes et/ou erronées, voire absentes. Cette non-conformité occasionne en outre, dans tous les cas, des surcoûts de traitement notamment au stade de la distribution. Ainsi, elle donne lieu à l'application pour chacun des colis concernés, d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires prévus à l'article 14.3.

Pour les envois à 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 « Mise en instance du colis » ci-après.

#### Distribution des colis en retour

En cas de retour de colis au Client expéditeur, dus 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.

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.

## Article 12 - Distribution à domicile

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

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur 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. 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 livraison. Les coordonnées de ce dernier seront indiquées au destinataire sur un avis remis dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Pour ces colis, aucune signature n'est recueillie, ni requise.

Le refus d'un colis ayant fait l'objet d'une « Remise non personnalisée sans signature – en boîte aux lettres » 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 à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
  - pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.
- 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 l'expéditeur.

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

\* sauf exceptions liées à l'opérateur local.

### 12.2 Distribution des colis contre signature

Le colis sera remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur 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 avec La Poste. C'est le seul objet d'une remise contre signature. La signature du destinataire n'est pas systématiquement mise à disposition du Client. Pour obtenir un accusé réception, le client est invité à choisir un envoi avec une option AR, le cas échéant au guichet.

Le cas échéant, la signature numérisée du destinataire, de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui, ou de la personne spécialement mandatée, ainsi que sa reproduction font preuve de livraison du colis. Les Parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle d'une signature sur document papier. Le

refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

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.

## 12.3 Mise en instance du colis

Lorsque le colis n'a 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 mise en instance indiquant les coordonnées du Bureau de Poste où le destinataire pourra retirer l'envoi est laissé par La Poste dans la boîte aux lettres du destinataire. 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 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 à l'expéditeur.

## Article 13 - Distribution Point Retrait

### 13.1 : Types de Points Retrait

Pour une distribution en Point Retrait\*, La Poste propose :

- à La Poste (réseau de points de contact postal notamment bureaux de poste) ou tout autre établissement postal
- en relais Pickup (réseau de commerces de proximité).
- en consigne Pickup Station (réseau de consignes en France métropolitaine composées de plusieurs casiers).

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

Toute distribution en Point 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 figurant dans les conditions particulières.

Sauf exceptions signalées dans le Cahier des Charges transmis au Client, les modes de distribution présentés ci-dessous 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 Point 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 comme indiqué à l'article 14.

Les conditions de retrait d'un envoi sont indiquées en Annexe 2.

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

\* 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.

## V – Paiement de la prestation

### Article 14 - Prix

L'établissement du prix tient compte des éléments communiqués par le Client et notamment des engagements de volume de colis et du profil de fret. A défaut de précisions, les envois pour la France métropolitaine (hors Colissimo Retour France) sont supposés réalisés selon des dépôts réguliers répartis sur les jours de la semaine (jours d'ouverture de l'établissement postal figurant à l'Article 4.2 des 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 (grille tarifaire avec application le cas échéant de la remise correspondante), des services optionnels et des suppléments.

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.

### 14.1 Détermination du prix en début de contrat

#### 14.1.1 Grilles tarifaires

Le Client se voit appliquer le Tarif Général propre à la prestation choisie diminué de la remise éventuellement accordée au Client. Les grilles tarifaires découlant de l'application de cette remise (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 Client.

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

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 [www.laposte.fr/entreprise](http://www.laposte.fr/entreprise) (fiche Colissimo Expert 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 Lxlxh (en cm) /5000, selon les dimensions du colis relevées par La Poste.

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

#### 14.1.2 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.

### 14.2 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.

## 14.3 Suppléments tarifaires

S'ajouteront, le cas échéant, aux tarifs tels que définis à l'article 14.1 et 14.2 les suppléments tarifaires figurant ci-dessous. Ces suppléments ne sont susceptibles d'aucune remise.

**14.3.1 Augmentation liée à l'augmentation du prix du carburant : ajustement pétrole**

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.

Le CAP ainsi que les modalités de calcul de cet ajustement pétrole sont disponibles depuis l'Espace Client connecté de la Colissimo Box sur le site [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise). Les informations du site ont valeur contractuelle.

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

### a) Ajustement pétrole pour le transport routier

Le CAP routier est calculé par application sur la part des carburants dans les frais de port (6,6%) du pourcentage d'augmentation de l'indice gazole professionnel en moyenne mensuelle (Base 100 : décembre 2004) par rapport à la moyenne des valeurs mensuelles de cet indice du deuxième semestre 2009 (soit 110,54, notre valeur de référence). Cet indice (appelé « indice CNR » ou « indice ») est publié mensuellement par le Comité National Routier (CNR).

L'évolution éventuelle de la valeur de l'indice est prise en compte mensuellement. Si la valeur de l'indice descend en dessous de la base de référence, aucun CAP routier ne sera appliqué à la facture.

L'indice de référence d'un mois m de prestation donné (exemple colis pris en charge en juin facturé en juillet) correspond à l'indice du mois m-2 (avril dans l'exemple).

### b) Ajustement pétrole pour le transport aérien

Le CAP aérien est le seul appliqué aux colis à destination de l'Outre-mer et de l'international, desservi par avion (liste exhaustive disponible sur le site Internet\*).

Le CAP aérien est calculé par application sur la part du kérosène dans les frais de port (18%) de l'évolution en pourcentage de l'indice de référence du kérosène en moyenne mensuelle par rapport à la moyenne des prix du kérosène du second semestre 2009. Cet indice (appelé « US Gulf Coast » ou « indice ») est publié par le Département de l'Energie américain (Energy Information Administration).

L'évolution éventuelle de la valeur de l'indice est prise en compte mensuellement. Si la valeur de l'indice descend en dessous de la base de référence, aucun CAP aérien ne sera appliqué à la facture.

Modalités de calcul : (Prix du mois M-2 / prix de référence - 1) x part du kérosène dans les frais de port (18%).

**14.3.2 Impact de l'écotaxe ou toutes autres taxations à venir** s'appliqueront de plein droit au présent contrat. La poste mettra tout en œuvre pour alerter ses clients dans les plus brefs délais.

**14.3.3 Supplément tarifaire pour admis non mécanisable « NM »**

Comme indiqué à l'article 8.1, un supplément tarifaire sera appliqué pour les colis ne répondant pas aux conditions décrites à l'article 8.1.1 sans être dans un des cas de l'article 8.2 (dans ce dernier cas, seul le supplément 14.3.5 sera appliqué).

### 14.3.4 Supplément tarifaire pour non-respect des zones d'admission

Comme indiqué à l'article 2.1, en cas de dépassement des zones d'admission, un supplément tarifaire de 50 euros HT sera appliqué à chaque colis.

### 14.3.5 Supplément tarifaire pour les colis non admis pris dans le réseau.

Comme indiqué à l'article 8.2, un supplément tarifaire de 50 euros HT sera appliqué aux colis non admis qui auraient toutefois été pris dans le réseau.

### 14.3.6 Suppléments tarifaires en raison d'une non qualité de données d'annonce sous format électronique ou informatisé

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 qu'il rend plus difficile, voire parfois impossible.

Ainsi les non-conformités suivantes donnent lieu à l'application, à chacun des colis concernés sauf pour les envois déposés au départ des DOM, d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires ci-dessous. En outre, en cas de non-conformité des adresses pour les motifs indiqués dans l'article 14.3.6aucun versement de quelque nature que ce soit, ni au titre de l'article 2.2.2, ni au titre de l'article 17.1.1, ne pourra avoir lieu.

#### 14.3.6.1 Absence de transmission d'annonce journalier sous format EDI (pas de transmission avant minuit le jour de dépôt physique des colis)

A l'exception des envois via les solutions d'expédition Expéditeur Inet Connecté, ColiShip et web service d'étiquetage ainsi que des offres Colissimo Retour France et International, un supplément tarifaire de 0,10€ HT sera appliqué à chacun des colis concernés en cas d'annonce non reçue ou d'annonce reçue tardivement. Ce supplément est exclusif des suppléments prévus ci-dessous en 14.3.6.2 et 14.3.6.3.

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% (article 7.1.1 des Présentes) - Développement spécifique et flux EDI d'annonce - Expédition de colis - aide à l'envoi], le présent supplément sera neutralisé sur la facture.

#### 14.3.6.2 Transmission dans l'annonce sous format électronique ou informatisé, de données d'adresse absentes, incomplètes ou erronées

Pour les envois en Colissimo Domicile et Point Retrait 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)	0,10 € HT/colis
b)	Adresse inexacte en raison d'une incohérence entre le code postal et la commune, au vu du répertoire des codes postaux	0,90 € HT/colis

Lorsque La Poste constate une erreur sur la voie et/ou le numéro dans la voie (article 7.2 des présentes), cette erreur est portée à la connaissance du Client via la solution de retour d'information et notamment ColiView.

#### 14.3.6.3 Adresse électronique et numéro de téléphone absents ou inexacts dans l'annonce sous format électronique ou informatisé

Pour les envois en Colissimo Domicile et Point Retrait France et Colissimo Domicile et Point Retrait International (Europe), un supplément tarifaire de 0,10€ 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. Ce supplément se cumule avec celui du 14.3.6.2.

**Les articles 14.3.6.2 et 14.3.6.3 ne s'appliquent pas aux colis déposés et/ou livré en Outre-Mer.**

### 14.3.7 Supplément tarifaire pour non-respect du lieu de dépôt

En cas de non-respect par le Client du lieu de dépôt indiqué à l'article 4.2 des Conditions Particulières, un supplément tarifaire de 2 euros hors taxes sera appliqué à chaque colis.

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

## 14.4 Évolution des éléments de prix – modification de tarif

### 14.4.1 Modification des tarifs généraux et suppléments

La Poste informe par tout moyen le Client de toute modification des tarifs généraux, des tarifs des services optionnels, des suppléments ou de tout autre tarif prévu dans le cadre du présent contrat, et ce au moins quatre semaines avant la date d'application. Tout nouveau Tarif Général de la prestation, tout tarif des services optionnels et/ou des suppléments ou tout autre tarif prévu dans les conditions du présent contrat s'appliquera à compter du jour de l'entrée en vigueur de ce nouveau tarif aux colis déposés par le Client.

Le Client peut, durant ce délai, demander la résiliation du présent contrat par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au représentant de La Poste dans les conditions prévues à l'article 22.

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.

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.

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

### 14.4.2 Révision de la remise et du Tarif correspondant

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, 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, de la remise après information du Client, et de modifier, le cas échéant, pour le trimestre à venir le(s) Tarif(s), mentionné(s) aux Conditions Particulières.

Une modification de l'article 4.2 des Conditions Particulières quant à l'établissement postal de Remise des envois, ainsi que le non-respect de cette disposition peuvent avoir pour conséquence une révision de la remise.

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 à l'article 22.

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

### 14.4.3 Révision pour imprévision

Dans l'hypothèse d'un changement de circonstance, imprévisible lors de la signature du Contrat et inévitable pour les Parties, rendant l'exécution du Contrat excessivement onéreuse pour l'une ou l'autre des Parties, ces dernières s'engagent, sur demande de la Partie concernée, à engager des discussions en vue d'une renégociation des dispositions notamment financières du Contrat afin de rétablir au Contrat l'équilibre brisé par ledit changement.

Les Parties sont tenues à une obligation de bonne foi pendant toute la durée de la renégociation ainsi qu'à la confidentialité dans les conditions posées à l'article « Confidentialité » et continueront à exécuter leurs obligations, aux conditions convenues, pendant toute une période de renégociation.

A défaut d'accord entre les Parties dans un délai de 4 mois à compter de la notification de la demande de renégociation, les Parties poursuivront l'exécution du Contrat dans les conditions en vigueur à la date de la demande de renégociation, et renoncent à la faculté de demander au juge la révision ou la fin du Contrat pour ce motif.

## Article 15 - Modalités de règlement

Le Client s'engage à communiquer à La Poste tout document et justificatif de nature à faciliter la facturation, le contrôle des envois et toute autre information justifiant de sa capacité à honorer ses factures.

### 15.1 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 dernier jour du mois 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 [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise)\*

Les informations issues du système d'information de La Poste servent de base à la facturation.

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

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. Les suppléments coefficient d'ajustement pétrole et impact de l'éco-taxe poids-lourds s'appliquent à ce prix dans les conditions prévues à l'article 14.3.1 et 2.

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, fax : 01.48.15.07.17) 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.

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

### 15.2 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 mois à compter de son émission, par lettre recommandée à compter de la date de la facture, cette dernière est réputée acceptée.

### 15.3 Délai de règlement - Prélèvement SEPA

Le règlement est opéré par prélèvement SEPA Core Direct Débit sur le compte courant 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 1<sup>er</sup> jour ouvré suivant la date de production de la facture, augmentée de 17 jours calendaires ; la date de production des factures étant fixée au 4<sup>e</sup> 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 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 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 des articles 16.2 et 16.3 du présent contrat.

### 15.4 Etablissement stable et TVA

**15.4.1 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.

**15.4.2 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 circonscrite 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.

## Article 16 - Sécurisation financière

### 16.1 Garanties

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 un commissaire aux comptes, ce bilan devra être certifié par l'un 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.

#### 16.1.1. 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'a aucune relation commerciale colis avec La Poste ou a une relation commerciale colis depuis moins de un an avec elle. Par relation commerciale, on entend tout client titulaire d'un contrat annuel relatif au dépôt de colis à La Poste.
- 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.

#### 16.1.2. En cours de contrat

L'absence de dépôt de colis par le Client pendant une période supérieure ou égale à 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.

#### 16.1.3. Montant de la garantie

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 était 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.

## 16.2 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 :

- de bloquer l'accès à l'espace dédié « espace client connecté » sans préavis
- de refuser les dépôts sans préavis
- d'exiger un paiement d'avance par chèque de banque pour les dépôts ultérieurs
- de mettre en œuvre la garantie déjà constituée pour apurer totalement ou partiellement la créance.
- de demander ensuite au client de reconstruire la garantie éventuelle dans un délai de 10 jours ouvrables maximum à compter de la compensation.

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, le Client devra, en sus du montant du principal, payer à titre de clause pénale un montant 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.

## 16.3 Résiliation pour défaut de paiement

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 après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception demeurée vaine dans un délai de huit jours à compter de sa réception ou de sa date de première présentation.

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

## VI – Incidents liés au transport -

## Responsabilité – Service Clients

### Article 17 - Responsabilité

#### 17.1 Les différents cas de 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, qui font l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination, 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'occurrence ou non d'un retard (en cas d'engagement de délai), d'un dépassement de délai indicatif, d'une perte ou d'une avarie.

Les colis de l'offre Colissimo Entreprise qui ne font pas l'objet d'un suivi jusqu'à leur destination bénéficient des mêmes indemnités en cas de perte ou avarie que les colis suivis jusqu'à destination.

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, 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 tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

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.

##### 17.1.1. Retard : non-respect d'un engagement de délai

Conformément à l'article 2.2.3, le non-respect d'un engagement de délai ouvre droit à une indemnisation.

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

##### 17.1.2. Perte ou avarie

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, dont les modalités sont précisées ci-après, si la responsabilité de La Poste est établie (dans ses trois composantes : faute, existence réelle d'un préjudice et lien de causalité), sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, vice propre du contenu de l'envoi, de son conditionnement ou de son emballage, ou cas de force majeure ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

Afin de statuer sur l'existence ou non d'une avarie, La Poste se fonde sur un faisceau d'indices à partir des éléments transmis par le Client et/ou ses systèmes d'information.

La Poste ne saurait être responsable de tout autre préjudice de quelque nature qu'il soit et quelle

qu'en soit la cause, ni des conséquences pécuniaires directes ou indirectes en résultant.

La responsabilité de La Poste ne peut être étendue en aucun cas à la réparation de tout autre dommage direct ou dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte ou de l'avarie d'un colis. 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 commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

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.

Le Client choisit la modalité d'assurance et veille à son adaptation par rapport au contenu. Selon cette modalité d'assurance choisie par le Client, La Poste, si sa responsabilité était retenue, procéderait à l'indemnisation du Client aux conditions suivantes :

##### - Indemnisation standard

L'indemnité standard versée au Client serait égale :

\* dans le cas d'un colis d'un poids masse inférieur ou égal à 1kg : à 23 euros par kilo, au prorata du poids masse du colis de l'offre Colissimo Entreprise étant entendu que 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 d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, 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.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire 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 23 euros par kilo et dans la limite de 690€.

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.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais de port du colis, ainsi que l'ajustement pétrole, le supplément tarifaire pour non mécanisable et les autres suppléments seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande. Les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

##### - Indemnisation dans le cadre de la souscription d'une assurance optionnelle

Dans le cas où le Client aurait souscrit à l'assurance optionnelle visée à l'article 1 La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services optionnels – 5. L'assurance optionnelle ad valorem des Conditions Générales, celle-ci prime et exclut l'indemnisation standard et l'indemnisation par recommandation définies dans le présent article.

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 d'inventaire de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite.

En l'absence du document attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire 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 de l'assurance souscrite

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'assurance choisie.

Uniquement dans le cas où le colis serait perdu dans sa totalité, les frais de port du colis, ainsi que l'ajustement pétrole, le supplément tarifaire pour non mécanisable et les autres suppléments seraient en outre remboursés à l'expéditeur qui en fait la demande. Les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

##### - Indemnisation dans le cadre de la souscription d'une option de recommandation

Dans le cas où le Client aurait recommandé son envoi, le système d'indemnisation propre à la recommandation prime

et exclut l'indemnisation standard et l'indemnisation optionnelle définies ci-dessus.

**L'indemnité versée au Client sera forfaitaire et en fonction du niveau de recommandation choisi : 31 € (R1), 153 € (R2) ou 458 € (R3),** sauf en cas de faute de l'expéditeur ou du destinataire, de force majeure, de vice propre de la chose ou de tout autre élément non imputable à La Poste.

Le Client ne pourra prétendre à aucune autre indemnisation, notamment des frais de port, des suppléments tarifaires, des services optionnels, des frais divers et des droits et taxes. Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant du taux de recommandation choisi.

L'indemnisation se fait par l'émission d'un avoir sur facture.

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.

## Article 18 - Service Clients

Le Service Clients de La Poste - Colissimo se tient à disposition pour répondre aux réclamations effectuées dans les conditions ci-après au nom du Client.

### 18.1 Recours à un mandataire

Le Client peut, pour la gestion de ses demandes et/ou réclamations et plus globalement pour ses relations avec le Service Clients de La Poste - Colissimo, avoir recours à un mandataire.

Afin de délier La Poste à la fois de ses obligations de Confidentialité (article 21 des présentes), 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.

Pour ce faire, le Client doit adresser à La Poste-Administration des Ventes (ADV) La Poste - Colissimo /Pôle Support et Logistique, Les Portes de Paris, 3 boulevard des Remparts, 93196 NOISY LE GRAND Cedex la déclaration de mandataire soit sur papier libre 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 La Poste - Colissimo dont les coordonnées figurent dans l'article 18.2 ci-après. 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€ HT par compte ou par sous-compte,
- sauf pour 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€ 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 1<sup>er</sup> 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 dus intégralement.

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 relatifs aux demandes et/ou réclamations concernant les colis confiés par le Client, seront effectués exclusivement avec le mandataire déclaré, pour l'ensemble des échanges (téléphone, courrier, courriel etc.)
- 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 plus 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) ces dispositions et notamment celles des articles SERVICE CLIENTS et/ou DELAIS DE DISTRIBUTION, CONTESTATION DE FACTURE et PRESCRIPTION du présent contrat et ne perturbe pas le bon fonctionnement du Service Clients.

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

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

### 18.2 Saisine du Service Clients de La Poste - Colissimo/ Canaux de saisine

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 le Service Clients Destinataires (contact téléphonique : 3631\*\*\* ou site Internet [www.laposte.fr/service-consommateur](http://www.laposte.fr/service-consommateur) (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.

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, l'outil ColiView

Certains motifs standards de saisine sont préenregistrés dans cet outil :

- vérification du délai de livraison ;
- colis non livré ;
- colis endommagé ;
- retour expéditeur contesté (Contestation motif de retour) ;
- CRBT non parvenu.

Pour les autres motifs non préenregistrés dans l'outil ColiView, le Client adressera ses demandes de manière motivée et circonstanciée au Service Clients La Poste - Colissimo. Pour ce faire, le Client a le choix, colis par colis, entre l'un ou l'autre des canaux suivants :

- Par courriel :  
A l'adresse suivante :  
[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 VOSGES 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 Client par l'outil ColiView est comprise dans le prix de la prestation. Pour les clients disposant de ColiView, toute autre saisine pour un motif standard préenregistré occasionne des charges et coûts supplémentaires et La Poste se réserve le droit de les leurs répercuter.

### 18.3 Procédure de réclamation

#### 18.3.1 Demande

Quel que soit le canal de saisine, il appartient au Client d'apporter la preuve de son préjudice, y compris de la réalité de son existence, dans les conditions et formes prévues par les Présentes, notamment pour les cas de responsabilité de La Poste tels que mentionnés à l'article 17 des présentes.

Le Client doit impérativement communiquer l'ensemble des éléments suivants dans son dossier de demande :

- 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 - ceci suppose pour le colis concerné l'intégration dans le circuit postal démontrée par l'enregistrement de la 1ère saisie postale dans le système d'information de La Poste (flashage)
- Nom et adresse complète du destinataire
- En cas de réclamation pour perte ou avarie, le téléphone du destinataire, la valeur et la description du contenu du colis ainsi que la facture attestant de la valeur d'achat ou d'inventaire hors taxe du contenu du colis transporté, ou à défaut, la facture commerciale (dont le montant devra correspondre à celui de la CN23 pour les envois internationaux), ainsi que tout élément prouvant la réalité de l'existence du préjudice (la preuve d'un nouvel envoi...).
- le cas échéant, la copie du bordereau de dépôt visé.

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.

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.

#### 18.3.2 Traitement des demandes

Le Service Clients La Poste - Colissimo communique au Client un numéro de dossier correspondant au colis concerné par la demande par courrier, courrier électronique ou via l'outil ColiView.

- La Poste apportera une réponse à la réclamation :
- dans un délai de 15 jours ouvrés pour les envois nationaux ;
  - dans un délai de 30 jours ouvrés pour les envois à destination de l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, la Chine, la Corée du Sud, le Danemark, l'Espagne, les Etats-Unis, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, Hong-Kong, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, la Russie, Singapour, la Suède, la Suisse et l'Ukraine ;
  - dans un délai de 40 jours ouvrés pour les envois à destination de l'OM (zone OM1 uniquement) ;
  - dans un délai de 90 jours ouvrés pour les autres destinations à l'International et celles de la zone OM2.
- Les délais de réponse ci-dessus sont donnés à titre indicatif.

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

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.

#### 18.3.3 Conclusion de la réclamation

Afin de statuer sur l'exactitude de la réclamation, La Poste se fonde sur le faisceau d'indices qui lui sont transmis par le Client et ses systèmes d'information.

Le Client sera informé de la conclusion de la réclamation par l'outil ColiView ou par courrier papier ou électronique.

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.

#### 18.3.4 Indemnisation ou versement d'une somme

L'indemnisation ou le versement d'une somme se fait par l'émission d'un avoir sur facture.

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.

*\*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*

## VII – Douane – Contrôle aérien – Confidentialité

### Article 19 - Douane

Les régimes douaniers autorisés dans le cadre du dédouanement postal, sont les régimes d'exportation et d'importation définitive. Les objets suivants sont prohibés, au dépôt :

- les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur
- les produits stupéfiants ;
- les armes à feu ;
- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
- les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

Les produits accompagnés ou devant être accompagnés d'un document CITES.

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
- 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) et dans le cas d'envois d'une valeur supérieure à 1000 €, un Document Administratif Unique (DAU), seuil de valeur maintenu à 8000 € jusqu'à fin janvier 2018.
- tout document demandé par les Douanes

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. La Poste ne pourra pas être

tenu responsable en cas d'omission, d'erreur dans la rédaction desdits documents.

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.

L'ensemble des champs de déclaration 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 le dédouanement des colis et la transmission obligatoire des informations aux services douaniers. Pour les colis à destination de clients professionnels, le Client doit renseigner le numéro OERI du destinataire sur la déclaration en douane (CN23).

Afin d'assurer la transmission des informations de la déclaration en douane (CN23), le Client s'engage à utiliser sa solution d'affranchissement en mode connecté.

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 se dégage de toute responsabilité en cas de non-respect des dites règles 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 Poste n'est pas responsable des déclarations en douane, sous n'importe quelle forme que ce soit, ni de décisions prises par les services douaniers à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle.

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

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

### Article 20 - Contrôle aérien

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

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 expéditeur.

En outre, l'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste est soumis aux règles édictées par les compagnies aériennes, de sorte qu'un colis, en raison de son contenu notamment, pourrait être refusé au transport aérien et renvoyé au Client sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.

## Article 21 – Confidentialité

Tant pendant le cours du présent contrat qu'après son expiration, pour quelque cause que ce soit et ce, pendant les cinq 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.

## VIII – Vie du contrat

### Article 22 – Modifications

Sans préjudice des dispositions de l'article 14.4 Evolution des éléments de prix – Modification de tarif des Conditions Générales, 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 semaines après sa communication par tout moyen au Client. La Poste informera le Client de la mise en place 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 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/entreprises](http://www.colissimo.fr/entreprises) équivalra 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.

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

## Article 23 – Différends, droit applicable, prescription et autres

### 23.1 Différends et droit applicable

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.

Le présent contrat est soumis au droit français.

### 23.2 Délais de 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 mois** à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et Point Retrait France, Colissimo Retour France, Colissimo Domicile Outre-Mer pour les DOM, Colissimo Eco Outre-Mer (sauf à destination de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, la Polynésie française, Wallis et Futuna, et les Terres Australes et Antarctiques Françaises),
- **dans le délai de six 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 Expert à l'International, Colissimo Domicile Outre-Mer pour les Colissimo Eco Outre-Mer à destination de la Nouvelle Calédonie et ses dépendances, la Polynésie française, Wallis et Futuna, et les Terres Australes et Antarctiques Françaises.

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.

### 23.3 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 renonciation à cette clause et/ou à ce droit.

## Article 24 – Exception d'inexécution

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 tout état de cause, 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 25 - Fin de contrat - Résiliation

### 25.1 Résiliation

En cas de non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations lui incombant au titre du présent contrat, ledit contrat sera résilié de plein droit huit jours après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception par l'autre Partie d'une mise en demeure restée infructueuse, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter.

### 25.2 Clôture du compte

Toute résiliation ainsi que le non renouvellement du contrat à l'échéance entraîne 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 [www.laposte.fr/colissimo-entreprise](http://www.laposte.fr/colissimo-entreprise) 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.*

## Article 26 – Convention de preuve – Adresse électronique de notification

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 ainsi que de leur reproduction respective. Pour les colis à remettre en consigne Pickup Station, la saisie du code confidentiel de retrait validé par la consigne Pickup Station vaut signature et l'ouverture de la consigne Pickup Station vaut remise du colis. Le Client s'engage 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, pourra 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 à l'article 18 des présentes.

