

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Offre Entreprise COLISSIMO pré-affranchie Valables à compter du 1er Janvier 2020

Les présentes conditions générales sont applicables aux modalités relatives à la commande des produits de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie.

Les conditions générales applicables à un envoi sont celles valables à la date du dépôt de cet envoi.

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, les Parties font le 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'admission aussi peu desservies soient-elles par ailleurs.

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

Article 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales définissent les obligations respectives des Parties dans le cadre de l'utilisation de l'**Offre Entreprise COLISSIMO pré-affranchie**, de la prise en charge, de l'acheminement et de la distribution, dans les délais indiqués par La Poste qui pour la plupart sont indicatifs, de mono-colis (contenant unique et indivisible) confiés par le Client à La Poste pour être expédiés avec des produits de cette offre.

L'**Offre Entreprise COLISSIMO pré-affranchie** est un service d'acheminement de colis jusqu'à 30 kg - selon les destinations - réservé aux entreprises et aux professionnels.

Les dispositions visées ci-après sont applicables aux produits suivants : **Colissimo Domicile France, Colissimo Domicile Outre-mer et Colissimo Expert à l'International** qui composent l'**Offre Entreprise COLISSIMO pré-affranchie**.

Le simple fait pour le Client de commander des liasses et/ou étiquettes de transport et/ou des vignettes d'affranchissement ou d'option, et de confier ses envois à La Poste implique son adhésion entière, totale et sans réserve aux présentes Conditions Générales.

Article 2 – CONDITIONS D'ACCES

Ouverture du compte

Le Client doit créer son compte directement dans l'espace entreprise du site www.laposte.fr/colissimo-entreprise * en cliquant sur le lien « l'offre pré-affranchie ».

Les informations propres à l'entreprise et à l'administrateur du compte, ainsi que les informations liées aux modalités de paiement seront renseignées en ligne par le Client.

Toute souscription nécessite une immatriculation en France (métropolitaine ou en Outre-mer) de l'entreprise ou du professionnel qui commande.

Le Client souhaitant opter pour un paiement par chèque ou étant une entité publique et souhaitant payer par mandatement doit contacter son interlocuteur commercial.

Dès réception de ces informations, l'Administration des Ventes La Poste – Colissimo sera en mesure d'activer le compte du Client, et lui fera parvenir un identifiant et un mot de passe pour lui permettre d'accéder à l'**Offre Entreprises COLISSIMO** pré-affranchie directement depuis son Espace Client.

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 entreprise effectuées en utilisant l'identifiant et le mot de passe du Client seront réputées avoir été effectuées par le Client.

Commande de Consommables

La Poste - Société Anonyme au capital de de 5.364.851.364 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

Pour commander des liasses et/ou étiquettes de transport et/ou des vignettes d'affranchissement ou de service optionnel (ci-après dénommés Consommables), le Client doit se connecter à son compte accessible depuis son Espace Client sur le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise *.

Toute commande de consommables doit être au moins égale à 69 € HT, tous produits de **l'Offre Entreprises COLISSIMO** pré-affranchie confondus.

Le détail des Consommables disponibles pour chaque produit de **l'Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie figure dans les conditions techniques ci-après (article 3-1 ou 4-1 des Conditions Techniques).

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

Article 3 – SUIVI DES COLIS

Au cours de leur acheminement, les produits de **l'Offre Entreprise COLISSIMO** préaffranchie 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* »**. Cette liste est disponible depuis la Colissimo Box sur 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 8.2 des présentes.

Le Client a la possibilité d'avoir accès au suivi de ses colis, colis par colis, depuis la Colissimo Box sur le site internet 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 – CARACTERISTIQUES

4.1 Zone d'admission

Les zones d'admission sont spécifiées dans les Conditions Techniques correspondantes. Tout colis ne respectant pas les zones d'admission prévues dans la Fiche correspondante n'est pas admis au dépôt.

4.2 Délais de distribution

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

*L'offre Colissimo **Entreprise** pré-affranchie 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 aux Conditions Techniques correspondante à son envoi.

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 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.

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, pour les Colissimo Domicile France, Colissimo Domicile Outre-mer,
- en jours ouvrés (du lundi au vendredi), hors jours fériés, pour les Colissimo Expert à l'International,
- sous réserve de l'heure limite de dépôt.

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
- l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette ou d'informations incomplètes, incohérentes ou erronées, 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 (fiche Colissimo Expert) **.

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

4.2.2 Principe : délais indicatifs non garantis

Ces délais 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 dans les Conditions Techniques correspondantes, 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 réellement 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 d'envoi HT auxquels sont ajoutés l'ajustement pétrole et le supplément tarifaire pour non mécanisable inclus. 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	% du montant de référence octroyé
QS25	= J+ 3	25%
QS75	= J+ 4	75%
QS100	= J+5	100%
QS125	> 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 que :

- 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)
- le Client qui a constaté le dépassement d'un tel délai indicatif contacte le Service Client La Poste – Colissimo dans les conditions figurant à l'article 8.2 des Présentes.
- 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.
- les frais de l'envoi aient été acquittés préalablement par le Client
- le Client ait respecté l'ensemble des conditions du présent Contrat.

La demande du Client ne peut être formulée 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.

4.2.3 Exception : engagements de délai

Pour certaines prestations, signalées par une stipulation expresse portée par La Poste dans les Conditions Techniques correspondantes, 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 indiquées à l'article 8 Responsabilité - Service Clients des présentes Conditions Générales.

Le montant de l'indemnisation accordée est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais d'envoi du colis HT auxquels sont ajoutés l'ajustement pétrole et le supplément tarifaire pour non mécanisable inclus. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

4.3 Services optionnels

Les services optionnels, dont l'envoi postal peut être assorti, sont uniquement accessibles sur les services **Colissimo Domicile avec signature France, Colissimo Domicile avec signature Outre-mer, Colissimo Expert à l'International**, moyennant le paiement du tarif correspondant à chacun des services optionnels et conformément aux Conditions Techniques. Leur application est conditionnée par l'apposition des vignettes correspondant à l'option / aux options choisie(s). Le choix du ou des service(s) optionnel(s) se fera colis par colis.

- Le Client peut choisir d'utiliser la **recommandation** sur les envois qui l'admettent. La recommandation permet de garantir les envois à trois niveaux (dits taux de recommandation) : 31€ (R1), 153€ (R2) ou 458€ (R3) selon la vignette apposée. 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.

- Le Client peut choisir d'utiliser l'option **avis de réception** sur les envois qui l'admettent par l'apposition de la vignette « AR ».

- Le Client peut choisir d'utiliser le **contre-remboursement** sur les envois pour lesquels les conditions techniques l'admettent jusqu'à un montant maximum de 1500€.

Il s'agit d'une option qui 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'attention du Client est attirée sur le fait que le contre-remboursement national est admis uniquement sur le territoire métropolitain et fait l'objet de Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation figurant dans les conditions techniques de cette option.

Il appartient au client d'interroger La Poste sur l'ouverture du service cash on delivery (contre-remboursement à l'international) sur d'autres territoires.

- Le Client peut choisir d'utiliser une **assurance optionnelle ad valorem** sur les envois qui l'admettent. Il s'agit d'une assurance par tranches de 500 euros et pour un maximum de 1500 euros. Cette assurance est disponible moyennant l'apposition d'une à trois vignettes « non-mécanisable / assurance » (paliers de 500€ chacune) selon le montant d'assurance souhaité et aux emplacements prévus à cet effet.

Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard ni avec l'option recommandation. Toute autre indemnisation est exclue. Il appartient à l'expéditeur de veiller à ce que la valeur de l'envoi ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.

Article 5 – CONDITIONS D'ADMISSION

Le Client s'engage à respecter les conditions d'admission. Dans le cas où ces conditions ne seraient pas respectées, ou que le colis ne serait pas affranchi, La Poste refusera le colis.

La Poste fonctionne avec un processus mécanisé qui s'organise autour de ses installations de tri industriel équipées d'outils technologiques, et avec un traitement de masse essentiellement mécanisé et automatisé des envois. Le colis mécanisable constitue par conséquent la référence. 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 9. 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. 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.

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.

Les envois doivent être emballés et clos (par tout moyen à la convenance du Client, sous réserve du respect des dispositions de l'article 5.1.2 et 5.2). 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 de supplément(s) telle que prévue à l'article 9. 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.

5.1 Colis admis

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

5.1.1 Cas général : le colis mécanisable sans supplément tarifaire permettant un traitement industriel optimal

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.

Dimensions des colis mécanisables

Annexe 1

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

5.1.2 Traitement dérogatoire : le colis « non mécanisable » avec un supplément tarifaire en raison du surcoût de traitement

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.

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 9.

Les colis non mécanisables sont soumis à l'achat et l'apposition d'une vignette « non-mécanisable / assurance ».

Un colis, ne portant pas la mention « NM », mais identifié par La Poste comme « non mécanisable » fera l'objet du supplément tarifaire par La Poste « non mécanisable ». 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 :

Dimensions

Annexe 1

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

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).

Dans le cas d'un dépôt par le Client, d'un colis non admis et non pris dans le réseau. La Poste préviendra immédiatement le Client par tout moyen. Ce dernier disposera d'un délai de 48h afin de venir récupérer son colis, délai au-delà duquel le colis sera renvoyé aux frais du Client.

5.2 Envois 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 notamment pour les raisons suivantes :

Poids et dimensions

Annexe 1

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.

5.3 Mentions figurant sur le colis et apposition de la liasse de transport

La liasse de transport devra être apposée sur le côté du colis présentant la surface la plus grande.

La liasse ne doit pas être pliée à l'emplacement du code à barres. Le code à barres doit impérativement être lisible et non endommagé.

Le Client doit obligatoirement utiliser la liasse de transport pré-affranchie qui lui a été fournie par La Poste à cette fin et la remplir en indiquant les coordonnées complètes du destinataire et de l'expéditeur selon les règles d'adressage postal.

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
--	-------------------------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. RAISON SOCIALE ou DENOMINATION 2. IDENTITE DU DESTINATAIRE et/ou SERVICE 3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RES-ZI 4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE 5. MENTION SPECIALE et COMMUNE GEOGRAPHIQUE 6. CODE POSTAL et LOCALITE DE DESTINATION ou CODE CEDEX et LIBELLE CEDEX 	<ol style="list-style-type: none"> 1. CIVILITE-TITRE ou QUALITE-PRENOM-NOM 2. N° APP ou BAL-ETAGE-COULOIR-ESC 3. ENTREE-BATIMENT-IMMEUBLE-RESIDENCE 4. NUMERO-LIBELLE DE LA VOIE 5. LIEU DIT ou SERVICE PARTICULIER DE DISTRIBUTION 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.

Le Client appose le nombre de vignettes nécessaire selon le poids, le caractère non-mécanisable ou non et les options choisies (assurance complémentaire, contre-remboursement, recommandation, AR).

Dans le cas d'un envoi en contre-remboursement, le Client doit obligatoirement se conformer à la signalétique présentée dans les Conditions Spécifiques de Vente et d'Utilisation figurant dans les conditions techniques de cette option et avoir recours au formulaire homologué.

Dans le cas d'un envoi avec avis de réception, le formulaire CN07 joint à chaque commande du Client doit être rempli et figurer sur la face adresse du colis.

Le Client ne peut en aucun cas porter sur la liasse/étiquette de transport ou le colis des mentions, ou donner des consignes au destinataire de nature à perturber le processus d'acheminement ou de distribution du colis ou à déprécier, dévaloriser et/ou modifier l'image de marque de La Poste.

Le Client assure l'entière responsabilité des mentions figurant sur ses envois et liasses/étiquettes de transport.

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

5.4 Contenu

Dispositions communes

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, toxiques ou corrosives, les piles ou batteries au lithium*.

Ne peuvent être insérés dans les envois de l'Offre Entreprises **COLISSIMO pré affranchis** 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 (admis sur le **Colissimo Domicile avec signature France**) et dans la mesure où la valeur (achat et/ou vente) ne dépasse pas le montant du taux de recommandation choisi.

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.

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

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.

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

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

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

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

Si des envois exclus en vertu du présent article sont remis à La Poste et identifiés en tant que tels par elle, La Poste se réserve le droit de (i) suspendre ou interrompre l'acheminement, et de (ii) transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures exigées par celles-ci, y compris la destruction des envois aux frais du Client, et ce sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être recherchée, (iii) résilier le présent contrat sans préavis ni indemnité par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation prenant effet à compter de la première présentation de ladite lettre.

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

Les envois donnant lieu à un traitement pour permettre leur contrôle au regard de la réglementation sur les sanctions nationales et internationales pourront faire l'objet d'un supplément tarifaire.

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 ses 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 ses colis. La Poste ne pourra être tenue pour responsable à quelque titre que ce soit, ni du 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.

Transport aérien

L'ensemble des envois effectués par l'intermédiaire de La Poste sont 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 permet 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.

Dispositions communes

En toute hypothèse, seule la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de méconnaissance du présent article, 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 et ses agents par un colis et/ou son contenu déposé.

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

Article 6 – COMMANDE ET FONCTIONNEMENT

Commande

Il est possible de personnaliser les liasses de transport aux nom et adresse de l'expéditeur pour toute commande d'au moins 25 liasses d'un même produit. La Poste n'est liée que par les commandes effectuées depuis la Colissimo Box accessible sur le site internet www.laposte.fr/colissimo-entreprise* validées par le Client et réceptionnées par La Poste. En cas d'indisponibilité temporaire du site Internet de La Poste – Colissimo, le Client prendra contact avec son interlocuteur commercial qui assurera la prise en charge de la commande.

En cas de difficulté momentanée d'approvisionnement, la livraison se fait dans les plus brefs délais. Un délai approximatif de livraison sera indiqué au Client.

La commande de liasses et/ou étiquettes pré-affranchies et de carnets de vignettes pourra être annulée par La Poste en cas de défaillance de ses fournisseurs, en cas de force majeure ou toute autre cause étrangère non imputable à La Poste. Le Client en sera informé dans les plus brefs délais et sera remboursé si le paiement a déjà eu lieu.

Un suivi des commandes est également disponible depuis la Colissimo Box accessible sur le site internet www.laposte.fr/colissimo-entreprise* ainsi qu'auprès du Service Clients La Poste – Colissimo.

Le Client a la possibilité de refuser une commande sous 15 jours après sa réception, étant précisé que le produit doit être renvoyé en parfait état, c'est à dire emballé dans son emballage d'origine, complet et ne présentant aucune trace de déchirement, décollement ou d'arrachage. Le Client peut contacter le Service Clients La Poste – Colissimo au 0825 878 888** afin de connaître les modalités de réexpédition de cette commande.

Protection des données

Le Client assure le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement du 25 mai 2018.

Le cas échéant, il s'engage à avoir procédé à toutes les formalités nécessaires à la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel qu'il exploite, et assure une protection effective et efficace desdites données.

Affranchissement au poids

Le nombre de vignettes nécessaires pour affranchir le colis est fonction du poids et spécifié, pour chaque destination, dans les conditions techniques propres à chaque produit.

Validité des liasses et/ou étiquettes et vignettes

Les liasses / étiquettes de transport et les vignettes sont à validité permanente et ne sont ni reprises, ni échangeables.

Dépôt des colis - Principe

Le Client dépose lui-même directement ses colis dans l'établissement postal de son choix. Le dépôt est fait entièrement aux frais du Client. Il est rappelé que conformément à l'article 4.2 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).

Le Client remet à La Poste chacun de ses colis revêtu de la liasse de transport / étiquette du produit de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie. Celle-ci doit être déposée à plat, entière, et non pliée, sur la face la plus grande du colis.

Dans le cas d'une liasse de transport, le premier feuillet est validé par La Poste et remis au Client. Il constitue la preuve de dépôt du colis et des options choisies par le Client pour l'envoi.

La Poste procède systématiquement au contrôle du poids des envois en produits de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie lors du dépôt. Si La Poste constate que le poids masse du colis est supérieur au poids comptabilisé par le cumul des vignettes apposées sur l'envoi, La Poste ne pourra accepter l'envoi en l'état sans apposition des vignettes nécessaires et le restituera immédiatement au Client.

Le dépôt ainsi prouvé, ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 4.2.

Collecte des colis

Le service de collecte des envois en produits de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie du Client ne peut être fait par La Poste que dans le cadre des dispositions de prestations de collecte et/ou remise proposées par La Poste.

La collecte ne modifie en rien le calcul des délais tel que défini par l'article 4.2.

**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*

Article 7 – DISTRIBUTION

La distribution des colis s'effectue en fonction des caractéristiques figurant sur la Fiche correspondante à l'envoi. 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.

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 dans les Conditions Techniques.

En toute hypothèse, la Poste n'assistera à aucun contrôle du contenu des colis lors de la distribution.

Cas de remise des colis avec signature (pour un envoi Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Domicile Outre-mer avec signature, Colissimo Expert à l'international)

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.

Les envois à destination de la France métropolitaine en contre-remboursement pour un montant supérieur à 800 € sont avisés d'office. Le destinataire est informé par un avis de mise en instance laissé dans sa boîte aux lettres. Ce dernier indique les coordonnées du bureau de Poste où le destinataire pourra retirer l'envoi contre remboursement.

Pour le **COLISSIMO Expert à l'International**, la distribution s'effectue les jours ouvrables (sauf jours fériés) du pays de destination, sauf circonstances exceptionnelles.

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

Cas de remise des colis sans signature (pour un envoi Colissimo Domicile France sans signature et Colissimo Domicile Outre-Mer sans signature)

Le colis sera remis en boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou par tout autre mode de mise à disposition convenu entre le destinataire et La Poste.

La Poste peut prendre l'initiative d'une remise au pas de porte 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, ou d'indications nominatives sur la boîte aux lettres ou son inaccessibilité, 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.

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 dernière présentation à domicile. Au-delà de ce délai, le colis fait retour à l'expéditeur.

Distribution des colis en retour

En cas de retours des colis au Client expéditeur, dû à des refus de la part des destinataires ou parce qu'ils ne sont pas distribuables (NPAI, adresse illisible, etc.), 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 du colis affranchis en **COLISSIMO Expert à l'International**, à destination des pays des zones tarifaires 2 à 4, les frais d'acheminement de retour sont à la charge du Client. Le détail des zones tarifaires est disponible sur la Colissimo Box accessible depuis le site Internet www.laposte.fr/colissimo-entreprise *.

Le Client a la possibilité d'indiquer sur la liasse de transport, pour le cas de non distribution, s'il choisit l'abandon de son colis dans le pays de destination ou son retour payant en service prioritaire.

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

Article 8 – Responsabilité – Service Clients

8.1 Responsabilité

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 de transport du colis, objet de la réclamation.

Pour les colis de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie, suivis jusqu'à la distribution, les différentes informations fournies par le système d'information de La Poste issues des flashages des colis lors des différentes étapes d'acheminement (prise en charge, transport et distribution) font foi entre les Parties pour déterminer l'occurrence ou non d'un retard (en cas d'engagement de délai) ou d'une perte ou d'une avarie.

Les colis de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** pré-affranchie qui ne font pas l'objet d'un suivi jusqu'à la distribution bénéficient des mêmes indemnisations 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.

Retard : non-respect d'un engagement de délai

Conformément à l'article 4.2.3, 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 est ajouté l'ajustement pétrole et le supplément tarifaire pour non mécanisable. Les autres suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

Perte, 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** si la responsabilité de La Poste est établie, sauf faute de l'expéditeur ou du destinataire, vice propre du contenu de l'envoi, de son conditionnement ou de son emballage, 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 33 euros par kilo au prorata du poids masse du colis pour l'offre Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Expert International et Colissimo Domicile avec signature Outre-Mer,

- , à 23 euros par kilo au prorata du poids masse du colis pour les autres offres Colissimo.

*** dans le cas d'un colis d'un poids masse strictement supérieur à 1kg : à la valeur du contenu du colis de l'Offre Entreprise COLISSIMO**, telle qu'attestée par la facture d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable de la marchandise transportée, dans la limite d'un montant calculé au prorata du poids masse du colis, sur la base de :

- 33 euros par kilo et dans la limite de 990€ étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi, pour l'offre Colissimo Domicile France avec signature, Colissimo Expert International et Colissimo Domicile avec signature Outre-Mer ;
- 23 euros par kilo et dans la limite de 690€ étant entendu que seul le poids relevé par La Poste fait foi, pour les autres offres Colissimo.

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

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

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

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 4, 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 Entreprise COLISSIMO, tel qu'attestée par la valeur de la facture d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable de la marchandise transportée, dans la limite de l'assurance souscrite.

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

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 des présentes conditions générales de vente, 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.

8.2 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.

A) 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 12 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 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 a 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 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 le cas échéant, par sous-compte,
- sauf pour l'année du premier enregistrement de la déclaration de mandataire, en cas de recours à un autre support que l'imprimé précité : 150€ HT par compte ou, le cas échéant, par sous-compte.

Le paiement est automatiquement dû dans les cas suivant :

- Dès la demande d'enregistrement à l'ADV
- au 1^{er} 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.

B) Saisine du Service Clients de La Poste – Colissimo / Canaux de saisine

*La Poste - Société Anonyme au capital de de 5.364.851.364 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*

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 (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.

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 courrier :

Service Clients La Poste - Colissimo
14 rue Antoine de St Exupéry
BP 7500
88107 ST DIE DES VOSGES CEDEX
FRANCE

▪ 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**

• Par courriel :

scsmb.clp@laposte.fr

C) Procédure de réclamation

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 8 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 1ere 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 premier feuillet de la liasse de transport visé.

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.

Traitement des demandes d'indemnisations

Le Service Clients La Poste - Colissimo communique au Client un numéro de dossier correspondant au colis concerné par la demande par courrier ou courriel.

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'Afrique du sud, l'Allemagne, l'Arabie Saoudite, l'Argentine, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Brésil, le Cameroun, le Canada, le Chili, la Chine, la Corée du Sud, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les Etats-Unis, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, Hong-Kong, la Hongrie, l'Inde, l'Irlande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Malaisie, le Maroc, la Nouvelle Zélande, la Pologne, les Pays-Bas, le Portugal, la République Tchèque, la Russie, Singapour, la Slovénie, la Slovaquie, la Suède, la Suisse, la Thaïlande et l'Ukraine.
- dans un délai de 40 jours ouvrés pour les envois à destination de l'OM (zone OM1 uniquement) Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte et St Pierre et Miquelon constituent la zone OM1.

- dans un délai de 90 jours ouvrés pour les autres destinations à l'International et celles de la zone OM2. Nouvelle Calédonie et ses dépendances, Polynésie Française, Iles Wallis et Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises constituent 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 des 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.

Conclusion de la réclamation

Le Client sera informé de la conclusion de la réclamation par courrier papier ou courriel.

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.

Indemnisation ou versement d'une somme

L'indemnisation ou le versement d'une somme sera directement déduit de la facture à venir du Client. Le Client garantit La Poste de la renonciation ou des conséquences de tout recours de la part de ses ayants-droits, ses substitués et leurs assureurs respectifs au-delà des limites visées ci-dessus.

**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*

Article 9 – PRIX

Les tarifs en vigueur au moment de la commande figurent sur la Colissimo Box accessible depuis le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise.

En cas d'indisponibilité temporaire du site Internet de La Poste – Colissimo, le Client prendra contact avec son interlocuteur commercial qui le renseignera.

Les services de l'**Offre Entreprise COLISSIMO** sont assujettis à la TVA française, sous réserve de l'application des règles de territorialité. Les tarifs généraux après remise doivent s'entendre Hors Taxe (avant application des suppléments) et la TVA française au taux normal en vigueur vient s'y ajouter.

Tous les détails d'application de la TVA figurent dans les conditions techniques propres à chaque produit.

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

Suppléments tarifaires

S'ajouteront, le cas échéant, aux tarifs, les suppléments tarifaires figurant ci-dessous :

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 sur la Colissimo Box sur le site 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

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. Toutes ces informations seront disponibles depuis la Colissimo Box sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise.*

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

3) Supplément tarifaire pour non mécanisable « NM »

Comme indiqué à l'article 5.1.2, un supplément tarifaire de 25€ HT sera appliqué pour les colis ne répondant pas aux conditions décrites à l'article 5.1.1.

Evolution des éléments de prix – modification de tarif

La Poste informe par tout moyen le Client de toute modification des tarifs, des tarifs des services optionnels, des suppléments ou de tout autre tarif ou prix prévu dans le cadre du présent contrat, et ce au moins quatre semaines avant la date d'application.

Tout nouveau tarif, 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 13.

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.

Révision pour imprévision

En substitution aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, si l'une des parties est affectée par un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat, qui lui est extérieur et irrésistible et rendant l'exécution du contrat excessivement onéreuse pour elle, elle peut demander à l'autre partie, par écrit, la renégociation des dispositions, notamment financières, du contrat afin de répartir entre elles les conséquences de ces changements de circonstances, sous réserve de présenter les justificatifs correspondants à l'appui de sa demande.

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

Article 10 – MODALITES DE PAIEMENT ET DELAI DE REGLEMENT DE LA COMMANDE

Modalités de paiement

Plusieurs modalités de paiement de la commande existent :

- paiement par prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client, opéré au cours du mois suivant celui de la réalisation de la prestation considérée. La date de prélèvement figurera sur la facture.

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

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à joindre à son ouverture de compte une autorisation de prélèvement dûment remplie ainsi qu'un relevé d'identité bancaire, et à sélectionner le mode « prélèvement automatique ».

- paiement par chèque bancaire, assortis de **frais de gestion de 5 € HT** pour le traitement du paiement par chèque. Le chèque est à libeller et à adresser selon les précisions figurant sur la facture.

- paiement par mandat administratif (pour les administrations uniquement)

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.

Délai de règlement - Prélèvement SEPA

Le règlement est opéré par prélèvement SEPA Core Direct Debit 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^{er} 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^{ème} 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 ci-après décrites.

Paiements autres que prélèvement SEPA

Le délai de règlement est fixé au 1^{er} 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^e jour ouvré du mois suivant la prestation.

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 selon les modalités convenues avec La Poste.

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.

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 commissaire aux comptes, ce bilan devra être certifié par l'une ou l'autre de ces personnes.

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

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

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

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

Le Client doit être à jour de toutes ses obligations contractuelles à l'égard de La Poste. En particulier, lors de la passation de la commande, il ne doit subsister aucune dette échue du client envers La Poste.

Toute détérioration de la solvabilité du Client et/ou tout incident de paiement au cours de l'exécution des conditions générales de vente pourra justifier, le cas échéant, l'exigence par La Poste de garanties 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.

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 constatées (facturation nette TTC) sur une période de douze mois ou sur la durée de la relation commerciale si celle-ci est inférieure à douze mois.

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

Le dépôt de garantie sert d'avance sur paiement et 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.

Incident de paiement

Par incident de paiement, il faut notamment entendre retard de paiement, tout rejet de prélèvement ou de chèque sur le compte du Client ou paiement partiel de la créance.

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

- Dans le cas d'un rejet de prélèvement, de prélever à nouveau la somme due par le Client sans délai.
- 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
- suspendre toute livraison de liasses et vignettes commandées éventuellement encore en cours
- d'exiger un paiement au comptant par chèque de banque pour les dépôts ultérieurs et
- de mettre en œuvre la garantie déjà constituée pour apurer totalement ou partiellement la créance.
- de demander ensuite au client de reconstituer 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.

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 ».

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

Article 11 - Marques et logos/ Protection des données

11.1 Marques et Logos

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

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

A cette fin, le Client s'engage à reproduire et à représenter les marques et/ou logos Colissimo dans le strict respect de la Charte Graphique Colissimo et des documents techniques disponibles sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise *. 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 l'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*

11.2 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 fonction ;
- 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.

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

Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste dans le cadre de ce contrat, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

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

Les conditions dans lesquelles les Parties traitent les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont détaillées en Annexe 1.

Article 12 – CONFIDENTIALITE

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.

Article 13 – MODIFICATIONS DU CONTRAT – RESILIATION – ARRET DU SERVICE – CESSION

Résiliation

Le non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations lui incombant au titre du présent contrat autorise l'autre Partie à résilier celui-ci de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter. La résiliation prend effet huit jours après l'envoi par lettre recommandée avec avis de réception d'une mise en demeure restée infructueuse.

Clôture du compte

Toute résiliation du contrat entraîne la clôture du compte du Client.

La clôture du compte du Client rendra impossible tout accès à l'espace dédié « espace client connecté » de la Colissimo Box sur le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise ** et entraînera la désactivation de ses identifiants et mots de passe.

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.

Modifications

Sans préjudice des dispositions de l'article 9 - Evolution des éléments de prix – Modification de tarif, 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. 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

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.

Arrêt du service

La Poste se réserve le droit de mettre fin à la commercialisation de l'offre préaffranchie pour des raisons de politique commerciale dans un délai de trois (3) mois après communication faite au Client par tout moyen.

Cession/Transfert

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

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

Article 14 – DIFFERENDS, DROIT APPLICABLE ET PRESCRIPTION

Différends et droit applicable

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Avant toute action judiciaire, tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes conditions générales de vente, 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.

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 France, Colissimo Domicile Outre-Mer pour les DOM (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 Expert à l'International, Colissimo Domicile 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 actions ou les réclamations 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.

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 15 – CONVENTION DE PREUVE – ADRESSE ELECTRONIQUE 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.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments susvisés, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que ceux-ci ne peuvent constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyen de preuve par l'une ou l'autre des Parties dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document contractuel signé par les Parties.

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

Le Client assure que les messages envoyés à cette adresse soient régulièrement consultés et que leur transmission aux personnes concernées au sein de l'entreprise soit réelle.

Toute notification faite au Client par La Poste via cette adresse électronique est présumée lui être transmise et lui être opposable. Les délais courent à compter de cette notification.

Dans tous les cas, les messages produiront les mêmes effets juridiques qu'un courrier.

Si le Client, au départ de l'adresse électronique communiquée sur la page d'identification précitée, 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 8.2 des présentes.

ANNEXE 1 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente Annexe a pour but de préciser les conditions dans lesquelles les Parties traitent les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat.

Le terme « Données à caractère personnel » désigne toute donnée relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

1. Traitements de Données à caractère personnel par La Poste

Dès lors que la prestation implique un traitement de Données à caractère personnel pour le compte du Client, il est convenu que La Poste aura la qualité de sous-traitant intervenant dans le cadre de la mise en œuvre du traitement pour le compte du Client.

Dans ce contexte, La Poste assure qu'elle dispose des compétences techniques et organisationnelles nécessaires afin de réaliser les prestations qui lui sont confiées par le Client dans le respect des obligations fixées dans le présent article et exclusivement pour l'objet prévu au Contrat.

En conséquence, La Poste s'engage à :

- ne procéder au traitement de Données à caractère personnel que sur instruction écrite du Client et informer ce dernier si une instruction lui paraît contraire à la réglementation sur la protection des données ;
- ne conserver les Données à caractère personnel traitées, sous une forme permettant l'identification des personnes, que le temps nécessaire à l'exécution des Prestations (13 mois après la livraison pour les colis nationaux pour le traitement des réclamations, 4 ans pour les colis DOM et Hors Union Européenne pour des raisons fiscales) ;
- accompagner le Client dans le cadre de la réalisation d'études d'impact sur la vie privée ;
- aider le Client, sous réserve d'en être informé, dans toute la mesure du possible, afin de répondre à toute demande d'exercice de droits par les personnes concernées et/ou toute demande d'information des autorités de contrôle et de protection des données ;
- informer le Client de toute demande relative aux Données à caractère personnel qui lui serait adressée directement, dans le cas où la demande concerne les Données à caractère personnel transmises par le Client

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des Données à caractère personnel, notamment en ce qui concerne l'information des personnes dans le cadre de la transmission de leurs Données à caractère personnel au Prestataire pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.

2. Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel.

La Poste s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité conformes à l'état de l'art.

La Poste s'engage en particulier à :

- mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de protéger les Données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte accidentelle, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé ;
- ne rendre accessibles et consultables les Données à caractère personnel traitées qu'aux seuls personnels dûment habilités en raison de leurs fonctions et qualité, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions ;
- notifier au Client, sous 48 heures à partir du moment où il en a connaissance, toute violation de Données à caractère personnel.
- Dans ce contexte La Poste communiquera au Client tous les éléments dont il dispose concernant les conditions entourant cette violation de Données à caractère personnel et notamment la nature et l'étendue des Données à caractère personnel impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles la violation a eu lieu.

La Poste dispose d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) qui s'appuie sur le standard ISO 27002 et porte sur l'ensemble des SI en tant qu'actifs et en tant que ressources support des activités. Les règles de sécurité techniques et organisationnelles couvrent les technologies, les applications Métiers, les données manipulées par les SI, la téléphonie sous IP, les installations, les intervenants sur les ressources du SI etc. Les mesures de sécurité de la PSSI englobent notamment (liste non exhaustive) :

- La sécurité logique (durcissement des environnements, cloisonnement des architectures réseau et filtrage, contrôle d'accès par authentification, politique de mots de passe, protection par logiciel antivirus ...)
- La gestion des traces et des preuves
- La gestion des correctifs de sécurité
- La classification des actifs SI
- La gestion des tiers
- La sécurité des applications et des flux
- La gestion des incidents de sécurité
- Etc.

La PSSI est accompagnée d'une Charte annexée au règlement Intérieur portant sur les conditions de sécurité dans lesquelles les collaborateurs doivent utiliser les outils informatiques mis à leur disposition et d'une Charte dédiée aux fonctions informatiques et techniques.

La PSSI s'appuie sur une filière qui regroupe l'ensemble des fonctions tournées vers la sécurité des SI, localisées au sein des différentes entités. Chaque Branche, BU et filiale dispose notamment d'un Responsable Sécurité du SI (RSSI).

La Poste s'est doté d'une Direction dédiée à la lutte contre la Cybercriminalité dont la mission est de mettre en œuvre des systèmes de protection et de surveillance informatique. Des audits de sécurité internes et externes par des sociétés qualifiées PASSI par l'ANSSI sont régulièrement effectués.

3 - Communication à des tiers

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.

La Poste informera le Client de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de l'application de dispositions légales ou réglementaires.

4 - Documentation

La Poste fera son affaire de la bonne tenue de son registre des traitements de Données à caractère personnel en veillant à y inscrire le(s) traitement(s) qu'il met en œuvre pour le compte du Client.

Par ailleurs, La Poste s'engage à tenir un registre et un process documenté de notification en cas de Violations de Données. La Poste documentera toutes les informations pertinentes concernant les circonstances de la Violation de Données, les conséquences et les mesures correctives prises pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

5 - Transferts de Données à caractère personnel

5.1 Sous-traitants

Le responsable de traitement donne une autorisation générale au Prestataire lui permettant de recourir à d'autres sous-traitants dans le cadre de l'exécution de ses prestations. A ce titre, La Poste s'engage à mettre à la charge de son (ou ses) sous-traitant(s) les mêmes obligations que celles fixées au présent Contrat pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données à caractère personnel. Sur simple demande, La Poste communiquera au responsable de traitement l'identité des sous traitants devant accéder, stocker, ou intervenir sur les Données Personnelles informatisées ou non.

Pour les sous-traitants ayant accès aux Données à Caractère Personnel non informatisées sans les « processer » au sens du Règlement Européen (exemple : consultation des bordereaux de livraison), y compris au sein de son groupe, La Poste s'engage à imposer contractuellement à ses propres sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection de Données que celles fixées au présent Contrat, en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Loi de 1978 et du Règlement Européen.

5.2 Transfert hors Union Européenne

Dans l'hypothèse où La Poste réaliserait tout ou partie du traitement de Données à caractère personnel en dehors du territoire d'un pays membre de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen (EEE) ou d'un pays reconnu comme adéquat par l'Union Européenne – y compris l'hébergement – il s'engage à encadrer le transfert des Données à caractère personnel par des garanties appropriées, notamment des clauses types adoptées par la Commission Européenne.

Dans le cadre de l'externalisation d'une partie des activités du Service Clients de La Poste ainsi que pour la réalisation de la tierce maintenance applicative d'application(s) informatique(s), les données font l'objet d'un transfert au Maroc. Ce transfert intervient dans le respect des conditions et garanties adaptées à assurer la protection des Données à caractère personnel transmises par le Client à La Poste dans le cadre de ce contrat, notamment par la signature de clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission Européenne, pour le transfert de Données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

6 – Effacement des Données à caractère personnel

Au terme du Contrat et dans le respect des délais de prescription postale, La Poste s'engage à effacer, selon les instructions et dans les délais indiqués par le Client, l'ensemble des Données à caractère personnel traitées. L'effacement pourra, à la demande du Client, être attesté par le Prestataire. .

7 - Audit

Le Client, s'il le souhaite, pourra réaliser, à ses frais, un audit, directement ou par l'intermédiaire de tout sous-traitant externe indépendant, non concurrent direct du Prestataire, afin de s'assurer du respect des obligations du Prestataire.

Il est convenu entre les Parties que le Client ne pourra réaliser un audit qu'une fois par an et devra procéder à un tel audit durant les heures d'ouverture, sans toutefois que l'audit ne puisse perturber les activités du Prestataire. Dans ce cas, le Client communiquera au Prestataire au moins un mois avant toute demande d'audit, la date et le périmètre de l'audit ainsi que le nom et les références des personnes en charge de l'audit. Le Client s'engage à prendre toutes les précautions afin de s'assurer que l'audit ne porte pas atteinte au système d'information de La Poste.

Toutefois, sauf en cas de manquement avéré et justifié, La Poste pourra produire le résultat d'un audit précédent réalisé par un tiers sur le même périmètre et datant de moins de 12 mois en lieu et place de l'audit demandé par le Client. Dans ce cas, La Poste sera réputé avoir satisfait le droit d'audit du Client.

La Poste pourra refuser pour motif légitime les personnes désignées pour réaliser l'audit. En cas de refus, les Parties se rencontreront afin de s'accorder sur la désignation de l'auditeur. Tout différend sera porté devant les juridictions compétentes.

La Poste collaborera de bonne foi avec l'auditeur et lui communiquera toutes informations, documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit et lui permettra d'accéder à tous sites, installations informatiques, outils et moyens du Prestataire utilisés pour rendre les prestations.

Un rapport de l'audit sera envoyé à La Poste.

8- Délégué à la Protection des Données

La Poste dispose d'un Délégué à la Protection des données, dont les coordonnées sont les suivantes :

Madame la Déléguée à la Protection des Données –
CP C703 –
9 rue du Colonel Pierre Avia –
75015 PARIS