Fiches Colissimo France

1. FICHE Colissimo Domicile France

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

1.1 Zones d'admission et délais :

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

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

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

Pour Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St Martin), Martinique, Réunion, Guyane, Mayotte:

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

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

Le Colissimo **Domicile France** peut être assortis des services optionnels ci-dessous :

	Notification par SMS	FTD/DDP pour les flux d'Andorre vers la France métropolitaine	A c a
Colissimo Domicile – *sans signature*		X	
Colissimo Domicile – *avec signature*		X	

Article 2 – Modes de distribution

Le Colissimo **Domicile France** peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définies en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :

- Distribution Domicile
- Sans signature
- Avec signature

Spécificités relatives à la modalité du « QR Code bloquant » :

Pour que le Client bénéficie de cette fonctionnalité, il s'engage nécessairement à fournir les éléments opérationnels suivants :

- Des annonces EDI fiables et exhaustives ;
  - 100% d'annonces complètes = numéro de téléphone et mail.
  - 100% de données valides = numéro de téléphone valide et mail du destinataire du colis (pas de mail générique).

En l'absence de ces données, La Poste ne pourra pas

transmettre le code confidentiel et ne pourra donc pas livrer le colis.
Une communication du Client vers les destinataires sur la fonctionnalité de la livraison contre code bloquant est nécessaire afin d'éviter les échecs à la livraison.
Le destinataire doit être prévenu dès sa commande et dans les notifications adressées par le Client que la livraison se fera uniquement contre la remise d'un code confidentiel au livreur et selon les modalités suivantes :

- Obligation de communiquer le code confidentiel pour la livraison en présence du livreur. Dans le cas contraire, le livreur se verra dans l'obligation de conserver le colis.

- Dans le cas où le destinataire donnerait une procuration à un tiers en transférant son code confidentiel, La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas de contestation de livraison.

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

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

Article 4 – Formalités douanières

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

2. FICHE Point Retrait Intégral France

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Zones d'admission et délais :

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

- **<u>Au départ de France Métropolitaine (y compris la Corse), Monaco, Andorre :</u>**

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

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

Le Colissimo **Point Retrait Intégral France** peut être assorti des services optionnels ci-dessous:

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

Article 2 – Modes de distribution

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

- Distribution Point Retrait Intégral

- A La Poste
- En relais Pickup
- En consigne Pickup
- Autres réseaux

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

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

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

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

Article 4 – Formalités douanières

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

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

2. FICHE Point Retrait Essentiel France

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Les principales caractéristiques de l'offre :

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

S'agissant du maillage des points de retraits de l'offre, le nombre de points mis à disposition est de 18 000, comprenant 6 000 bureaux de Poste et 12 000 relais Pickup. Durant la Peak Period de chaque année, le nombre de points de retrait mis à disposition dans l'offre Point Retrait Essentiel.

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

1.2 Zones d'admission et délais :

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

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

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

1.2- Notification de la distribution
Le Colissimo **Point Retrait Essentiel France** est de notifications au destinataire par mail. Ce service s'applique sur l'ensemble des colis de l'offre Point Retrait Eco.

Article 2 – Modes de distribution

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

· Distribution Point Retrait Essentiel :
- A La Poste ;
-En relais Pickup ;
-Autres réseaux de relais.

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

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

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

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

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

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

Article 4 – Formalités douanières

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

Article 5 - Supplément tarifaire Point Retrait Essentiel France

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

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

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

colissimo

2. FICHE Colissimo Retour France

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

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

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

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

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 - Zones d'admission et délais

L Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Conformément aux dispositions des Conditions Générales, son dépassement n'ouvre droit à aucun dommage et intérêt, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.
Le Colissimo Retour France est disponible dans les échanges réciproques entre la France Métropolitaine (y compris la Corse) et Monaco*.

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

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

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

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

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

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

- **Assurance optionnelle *ad valorem***

1.3 – Modalités de dépôt

L'« Expéditeur » colle le premier volet de l'étiquette sur l'envoi Colissimo Retour France et le remet à La Poste en le déposant :
- *à La Poste* (Annexe 1) ou
- *en relais Pickup* (Annexe 1) ou
- *en boite aux lettres* (Annexe 1).

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

- **Dépôt** *en relais Pickup*
- L' « Expéditeur » dépose son colis *en relais Pickup*. Le commerçant appose un cachet ou une signature sur le deuxième volet de l'étiquette.
- Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l' « Expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.

- **Dépôt** *en boite aux lettres*

L'« Expéditeur » dépose son colis dans la boite aux lettres (celle correspondant à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en boite aux lettres). La Poste attire l'attention du Client sur l'importance du respect de l'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur » à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet). Le Client s'engage à en informer l' « Expéditeur ». Cette annonce a valeur d'heure limite de dépôt au sens des dispositions des Conditions Générales.
Lors de son passage, La Poste emporte le colis déposé dans la boîte aux lettres. Ne sont emportés uniquement et exclusivement que les envois placés dans la boite aux lettres, sans remise de la main à la main. Le préposé n'appose aucune signature.

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

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

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

1.4 – Durée de validité des étiquettes

Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo Retour France qui lui seraient adressés et s'engage à en régler le

prix auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'« Expéditeur » du colis.

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

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

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

Article 2 – Modes de distribution

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

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

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

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

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

L'emport par La Poste d'un colis déposé dans la boîte aux lettres, comme prévu à l'article 1.3 de la Présente Fiche, suppose à la fois que :
- L'étiquette correspondante à cette modalité de dépôt soit collée sur le colis
- L'adresse d'expédition corresponde à l'adresse de la boîte à lettres indiquée lors de la demande de dépôt en boite aux lettres.
- La Poste puisse l'emporter
-l'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition annoncés par La Poste soient respectés (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur » à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet).

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

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

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

Article 5 – Conditions d'admission

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

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

Poids - dimensions - mentions

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

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

Le Client s'engage à ce que l'« Expéditeur » de l'envoi :
- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour France répondant au cahier des charges de La Poste et
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis.
Les colis doivent être remis à une seule et même adresse.

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.
Les étiquettes peuvent être établies par le Client, qui s'engage à respecter les prescriptions du cahier des charges établi par La Poste et porté à sa connaissance. Le Client s'engage avant toute diffusion de cette étiquette à en soumettre un exemplaire type à La Poste pour validation.

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

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

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

Article 6– Responsabilité

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

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

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

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

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

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

Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie

L'indemnité est versée au Client qui aura, préalablement à son indemnisation, établi la réalité de son

préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou d'inventaire de la marchandise transportée.

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

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

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Fiches Colissimo Outre-mer

1. FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1- Zones d'admission et délais

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

- Relations réciproques

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

- Relations non réciproques

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

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

Zoning

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

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

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

Un Colissimo Domicile Outre-Mer peut être assorti des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie Services Optionnels des Conditions Générales :

	Assurance optionnelle ad valorem	FTD/DDP Service optionnel disponible uniquement à destination de la Guadeloupe (y compris St Barthélémy et St

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

		Martin,), de la Martinique, de la Réunion, de Mayotte et de la Guyane (zone OM1), hors Saint-Pierre-et-Miquelon.
Colissimo Domicile – *sans signature*		X
Colissimo Domicile – *avec signature*	X	X

Article 2 – Modes de distribution

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

1. Distribution Domicile
   - Sans signature
   - Avec signature

En cas de taxation, sur les destinations OM1, le mode de livraison sans signature ne sera assuré qu'après paiement anticipé des frais de dédouanement :
Le nouveau process de dédouanement mis en œuvre à partir d'octobre 2021 sur les destinations OM1 entraine de nouvelles modalités de paiement des frais de douane (tarif réduit si paiement des frais de douane réalisé en ligne en amont de la livraison). Les frais de dédouanement ne sont pas facturés si l'option FTD/DDP a été activée par l'expéditeur.

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

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

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

Article 4 – Formalités douanières

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

Article 5 – Supplément tarifaire

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

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

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

2. FICHE Colissimo Retour Outre-Mer

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

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

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

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

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

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

- à destination de la zone OM1 depuis la France ;
- à destination de la France depuis la zone OM1 ;
- à destination de la zone OM1 depuis la zone OM1.

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

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

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

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

1.2- Services optionnels

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

	Assurance optionnelle ad valorem
Colissimo Retour Outre-Mer	X

1.3 – Modalités de dépôt

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

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

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

Article 2 – Modes de distribution

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

- Distribution Domicile:
  - Avec signature

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

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

Article 4 – Conditions d'admission

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

La durée de validité des étiquettes est de 60 jours.

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

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

Poids - dimensions – mentions
Les dispositions relatives au poids et aux dimensions des envois figurent dans les Conditions Générales et à l'annexe 1 des Conditions Générales du présent Contrat.
Le Client s'engage à ce que l'expéditeur de l'envoi :
- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour Outre-Mer répondant au cahier des charges de La Poste ;
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis ;
- joigne les informations et documentation douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis).

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

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

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

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

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

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

Article 5 – Responsabilité

Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 5 – Supplément tarifaire

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un

évènement inattendu ayant des conséquences sur les coûts de transport, La Poste se réserve le droit d'appliquer uniquement dans ce cas-là, un ou plusieurs suppléments tarifaires. Ces suppléments seront détaillés dans la Colissimo Box et les Tarifs y seront communiqués 15 jours avant leur application.

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

1. FICHE Colissimo Domicile (avec ou sans signature) et Colissimo Point Retrait International

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Zones d'admission

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

Distribution Domicile
- Sans signature
- Avec signature

Distribution Point Retrait
- En bureau de poste
- En relais
- En consigne

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

1.2 Zones de distribution

Les pays suivants sont éligibles à la livraison avec Colissimo Domicile et Point Retrait International :

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

1.3 Zones de départ

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

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

1.4 Délais de distribution

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

- Pour les autres destinations, un délai indicatif moyen est consultable sur le site https://www.colissimo.fr/entreprise/calculateur-de-delais/ (fiche Colissimo Domicile et Point Retraits International)*, sans que cela ne constitue un engagement de la part de La Poste. Son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni aucun versement de quelque nature que ce soit.

Aucun délai indicatif ne peut être communiqué pour les Secteurs Postaux.

1.5 Services optionnels

Sur certaines destinations, des services ou options peuvent être disponibles pour les envois en Colissimo Domicile International sans signature et en Colissimo Point Retrait International. La disponibilité de ces services et options est consultable sur le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Pour Colissimo Domicile International avec signature et Colissimo Point Retrait International, l'option assurance Ad Valorem est disponible dans les conditions figurant dans les Conditions Générales.

Sur certaines destinations et pour le Colissimo Domicile international avec signature, l'option FTD/DDP est disponible.

Pour les 4 destinations énumérées ci-après, l'option payante Opérateur postal local est également disponible : Allemagne, Autriche, Italie, Luxembourg. Pour l'Allemagne, cette option inclut l'utilisation des consignes Packstations. La liste des pays éligible à cette option peut être amenée à évoluer ; la liste actualisée des pays et le tarif de l'option sont disponibles sur le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise (fiche Colissimo Domicile et Point Retrait International)* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Article 2 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi et Solutions de Choix des modes de livraison

Les Colissimo Domicile International et Point Retrait International admettent les solutions informatiques d'aide à l'envoi et de choix de modes de livraison indiquées à l'Annexe 3.

Article 3 – Formalités douanières

Doivent respecter les formalités douanières en vigueur décrites dans les Conditions Générales, et notamment, être accompagnés d'une déclaration en douane CN23 (en 3 exemplaires) et d'une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou d'une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire :
- les envois en Colissimo International hors UE ;
- les envois en Colissimo International en provenance de Guadeloupe (y compris Saint Barthélémy et Saint Martin), Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte à destination de l'UE et hors UE ;
- les envois en Colissimo International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne, considérés comme territoires d'exportation ;
- les envois en Colissimo International à destination des secteurs postaux.

Article 4 – Suppléments tarifaires

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

Le supplément lié à l'évolution du taux de change DTS / EUR :

Le supplément lié à l'évolution du taux de change du DTS /Euro est appliqué chaque mois sur le montant d'affranchissement des colis à destination des pays concernés (liste des pays consultables depuis https://www.colissimo.fr/entreprise) hors option et après remise. et sera facturé en M+2 après le mois de son évolution.
Il est calculé en fonction du taux de change publié mensuellement sur le site du FMI (SDR Valuation (imf.org) dans les proportions suivantes :

Base taux de change moyen 2017-2021 : 1 DTS = 1,22€

Valeur du mois pour 1 DTS	Taux applicable sur le CA net
A partir de 1,22€ et en dessous de 1,23€	0,00%
A partir de 1,23€ et en dessous de 1,24€	0,35%
A partir de 1,24€ et en dessous de 1,25€	0,70%
A partir de 1,25€ et en dessous de 1,26€	1,05%
A partir de 1,26€ et en dessous de 1,27€	1,40%
A partir de 1,27€ et en dessous de 1,28€	1,75%
A partir de 1,28€ et en dessous de 1,29€	2,10%
A partir de 1,29€ et en dessous de 1,30€	2,45%

Pour chaque tranche d'1 centimes d'écart ajouter 0,35% de hausse.

**Consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation.*
***Toutefois, pour ce pays, l'opérateur local peut, en première intention, livrer en point retrait.*
****Les exceptions et les spécificités par pays sont indiquées sur nos fiches pays consultables sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise* et auprès de l'interlocuteur commercial du Client.*

colissimo

2. FICHE Colissimo Retour International

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

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

Article 1 – Caractéristiques de l'offre

1.1 Mode de distribution
Un colis Colissimo Retour International peut être distribué selon les modes ci-dessous telles que définis en IV – Modes de distribution des Conditions Générales :
Distribution Domicile
- Avec signature

1.2 Zones d'admission et délais de distribution indicatifs non garantis
Le délai de distribution ci-dessous n'est donné qu'à titre indicatif. Son dépassement n'ouvre droit à aucune indemnisation, ni à aucun versement de quelque nature que ce soit.

Zone de départ	Zone de distribution	Distribution Domicile	Délais
La liste actualisée des pays dans lesquels un envoi en Colissimo Retour International peut être déposé est disponible sur le site www.laposte.fr/entreprise (fiche Colissimo Retour International)* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client	France métropolitaine (y compris la Corse), Monaco	X	à partir de 3 jours
France métropolitaine (y compris la Corse) ; Monaco sauf pour le dépôt en boite aux lettres, (*service non admis).*	La liste actualisée des pays vers lesquels un envoi en Colissimo Retour International peut être envoyé en retour est disponible sur le site www.laposte.fr/entreprise (fiche Colissimo Retour International)* ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client	X	*à partir de 3 jours*

Ces envois sont susceptibles de faire l'objet de formalités douanières (cf. l'article 19 des Conditions Générales). Afin de connaître le détail pour chaque pays, le Client peut s'adresser à son interlocuteur commercial.
1.3- Services optionnels
Pur chaque colis affranchi en Colissimo Retour International, le Client peut souscrire à l'un des services optionnels ci-dessous tels que définis dans la partie I La Prestation – Caractéristiques et définitions – Services Optionnels des Conditions Générales :

	Assurance optionnelle ad valorem
Colissimo Retour International – Avec signature	X

1.4 – Modalités de dépôt

Les envois Colissimo Retour International sont déposés dans les établissements postaux des pays partenaires ou dans les points de dépôt partenaires.
Pour les retours envoyés au départ de la France métropolitaine (y compris la Corse) et de Monaco, les envois peuvent être expédiés vers les pays éligibles :
- en bureau de poste ou
- à partir de la boîte aux lettres personnelle normalisée de l' « expéditeur » (sauf au départ de Monaco).

L' «expéditeur» doit coller le premier volet de l'étiquette sur l'envoi Colissimo Retour International et le remettre à La Poste accompagné des informations douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis). A défaut du respect des conditions précédemment énoncées, le colis se verra appliquer la taxe douanière correspondante.

L'éligibilité du colis (dimensions) est vérifiée, un cachet est apposé sur le deuxième volet de l'étiquette.
Le deuxième volet de l'étiquette est remis à l'« expéditeur ». Il sert de preuve de dépôt.
Pour ce qui est des dépôts en boîte aux lettres, l'« Expéditeur » dépose son colis dans la boite aux lettres correspondant à l'adresse indiquée lors de la demande de dépôt en boite aux lettres. La Poste attire l'attention du Client sur l'importance du respect de l'heure de dépôt en boîte aux lettres et du jour d'expédition (les deux portés à la connaissance de l'« Expéditeur » à l'occasion de l'édition de l'étiquette sur internet). Le Client s'engage à en informer l' « Expéditeur ». Cette annonce a valeur d'heure limite de dépôt au sens des dispositions des Conditions Générales.
Ne sont emportés uniquement et exclusivement que les envois placés dans la boite aux lettres, sans remise de la main à la main, et comportant l'adresse de destination renseignée lors de la demande de prise en charge. Le préposé n'appose aucune signature.
L'emport du colis donne lieu au dépôt d'un avis de prise en charge dans cette boite aux lettres.
En cas de non emport, le motif de non prise en charge est indiqué sur l'avis déposé dans la boîte à lettres, sauf en cas de dépôt tardif ou d'absence de dépôt du colis en boîte aux lettres empêchant l'emport de celui-ci. Dans ce dernier cas, l' « Expéditeur » pourra néanmoins déposer le colis en bureau de poste, sous réserve du respect de toutes les autres conditions énoncées aux présentes.

Article 2 – Solutions informatiques d'aide à l'envoi et Solutions de Choix des modes de livraison

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

Article 3 – Conditions d'admission

Seuls les retours d'un premier envoi par le Client à destination de l'expéditeur peuvent bénéficier de Colissimo Retour International. En conséquence, le Client s'engage à n'éditer des étiquettes Colissimo Retour International que suite à l'édition d'une étiquette Aller pour le colis concerné.
La durée de validité des étiquettes est de 60 jours.
Le Client s'engage à ce que les « expéditeurs » respectent les conditions d'admission ci-dessous.
A défaut, les établissements postaux en France et à l'International se réservent le droit de refuser le dépôt des Colissimo Retour International et ce sans que la responsabilité de La Poste ne puisse être engagée à ce titre.
Poids - dimensions - mentions
Les dispositions relatives au poids et aux dimensions des envois figurent dans les Conditions Générales et dans l'annexe 1 du présent contrat.

Le Client s'engage à ce que l' « expéditeur » de l'envoi :
- utilise obligatoirement une étiquette Colissimo Retour International répondant au cahier des charges de La Poste et en cours de validité ;
- indique ses coordonnées (nom et adresse complète) sur l'étiquette de son colis ;
- joigne les informations et documentation douanières du colis Aller faisant l'objet d'un retour (formulaire CN23, facture d'achat du contenu du colis, numéro de colis).

Le Client peut indiquer les mentions qu'il souhaite sur l'étiquette aux emplacements qui lui sont réservés, sous réserve bien entendu que ces informations soient conformes aux lois et règlements en vigueur, ne portent pas atteinte à l'ordre public ni à l'image de La Poste et dans le respect des Conditions Générales.
Les étiquettes peuvent être établies par le Client, qui s'engage à respecter les prescriptions du cahier des charges établi par La Poste et porté à sa connaissance. Le Client s'engage avant toute diffusion de cette étiquette à en soumettre un exemplaire type à La Poste pour validation.
Toute étiquette ainsi utilisée dans le réseau postal entraîne une facturation automatique du service Colissimo Retour International à la charge du Client.
Dans tous les cas, le Client s'engage à n'utiliser que le modèle d'étiquette validé par La Poste et s'engage à ce que les expéditeurs utilisent cette étiquette. A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser le dépôt des envois ne comportant pas cette étiquette. Si ces envois sont néanmoins remis dans le réseau postal, ceux-ci sont considérés comme des envois non affranchis et sont taxés à l'arrivée. Le Client, responsable de l'utilisation des étiquettes, s'engage à en acquitter le montant même au-delà de la durée du contrat.
Le Client s'engage à accepter tous les Colissimo Retour International qui lui seraient adressés et s'engage à en régler les frais de port auprès de La Poste, et ce, quel que soit le mode de mise à disposition de ces étiquettes auprès de l'expéditeur du colis.
Le Client s'engage à porter à la connaissance des « Expéditeurs » les présentes conditions d'accès.
Le Client assume l'entière responsabilité des mentions figurant sur les envois Colissimo Retour International.

Article 4 – Responsabilité

Bénéficiaire de l'indemnité pour perte ou avarie
L'indemnité est versée au Client qui aura, préalablement à son indemnisation, établi la réalité de son préjudice ainsi que son montant par la production d'une facture correspondant à la valeur d'achat ou la valeur nette comptable de la marchandise transportée. Pour prétendre à une indemnisation, le montant de la facture devra être identique à celui déclaré sur la CN23.
Le Client s'engage à porter à la connaissance des expéditeurs les présentes conditions d'indemnisation. La Poste se réserve le droit de demander au Client de rapporter la preuve qu'il a bien porté ces informations à la connaissance des expéditeurs, informant ceux-ci de manière claire et non-équivoque que l'indemnité serait versée par La Poste au Client.
Aucune indemnité, au titre de l'acheminement et de la distribution des Colissimo Retour International des expéditeurs vers le Client ne saurait être réclamée par les expéditeurs directement à La Poste.
En tout état de cause, aucune indemnité ne saurait être versée aux « expéditeurs », à quelque titre que ce soit.
La Poste n'assume aucune responsabilité directement à l'égard des « expéditeurs » des colis au titre du processus des pages web intercalaires, le Client faisant seul son affaire de toutes les demandes et/ou réclamations qu'ils pourraient formuler.
De façon générale, les litiges entre le Client et les expéditeurs sont inopposables à La Poste.
Le Client garantit La Poste de toute demande et/ou action engagée malgré cet accord à son encontre.

Article 5 – Suppléments tarifaires

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

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

FICHE OPTION Franc de Taxes et Droits (FTD/ DDP) International et Outre-Mer

Article 1 – Caractéristiques de l'option

Cette option permet au Client de prendre en charge les droits et taxes de douane dus par le destinataire. La Poste prend en charge l'avance de paiement des droits et taxes auprès de la douane du pays destinataire et refacture le Client sur la base du justificatif de dédouanement.
Les présentes conditions complètent les conditions spécifiques de vente et d'utilisation de la prestation principale.
L'option FTD ne modifie ni la nature, ni les caractéristiques, ni les conditions, ni les modalités d'exécution même de la prestation principale choisie. Le traitement et la distribution de l'envoi s'effectueront conformément aux caractéristiques de la prestation principale.

Cette option n'est pas disponible sur toutes les destinations. Les destinations éligibles à cette option sont disponibles sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise* et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Article 2 – Modalités et prérequis techniques de l'option

L'option FTD est applicable colis par colis. L'option Franc de Taxes et de Droits doit être activée lors de la création de l'étiquette du colis, de façon à faire apparaitre la mention FTD (FRANC DE TAXES ET DE DROITS).

En outre, la déclaration en douane devra impérativement contenir les informations obligatoires suivantes, sous peine de l'application d'une pénalité de 15€ HT par colis :

- Pour les colis à destination de l'Outre-Mer :
  - Pour l'expéditeur :
    - N° EORI
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone
  - Pour le destinataire
    - N° EORI s'il s'agit d'une entreprise
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone mobile
  - Pour les produits :
    - Code tarifaire HS Code sur au moins 10 digits
    - Description détaillée de chaque produit
    - Origine de chaque produit avec certificat d'origine
    - Estimation séparée des Taxes et Droits de douane à destination en Euro (€)

- Pour les colis à destination de l'international éligibles à l'option :
  - Renseignement de l'ensemble des informations en Anglais
  - Pour l'expéditeur :
    - N° EORI
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone
  - Pour le destinataire :
    - N° EORI s'il s'agit d'une entreprise
    - Adresse
    - Email et N° de téléphone mobile
  - Pour les produits :
    - Code tarifaire HS Code sur au moins 6 digits
    - Description détaillée de chaque produit
  - Origine de chaque produit avec certificat d'origine en anglais
  - Estimation séparée des Taxes et Droits de douane à destination en Euro (€)
  - Autorisation d'importation en anglais pour certains produits

Il appartient au Client de s'assurer de la complétude de sa déclaration en Douane, et notamment de vérifier si les produits qu'il expédie rendent obligatoire la présence d'une autorisation d'importation dans le pays de destination.

En cas d'impossibilité de livrer le colis, La Poste procèdera à son retour à l'expéditeur, en appliquant le tarif retour figurant dans la plaquette tarifaire disponible sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

Article 3 – Facturation et paiement de l'option et des Droits et Taxes

Les tarifs applicables dans le cadre de l'option Franc de Taxes et de Droit sont disponibles sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise* et/ou auprès de l'interlocuteur commercial du Client.

D'une part, La Poste facture le prix de l'option en vigueur le jour de l'édition de l'étiquette d'affranchissement du colis conformément aux modalités de facturation de la prestation principale. D'autre part, dès réception par La Poste du bordereau transmis par les pays destinataires ayant requis le dédouanement, lequel vaut justificatif de dédouanement, La Poste procèdera à la facturation du Client du montant des droits et taxes, et le cas échéant, des frais additionnels générés par des procédures spécifiques de dédouanement.

Le taux de change appliqué pour la facturation des droits et taxes, et le cas échéant, des frais additionnels susvisés, est celui en vigueur le jour du dédouanement.

Article 4 – Responsabilité

Les formalités douanières restent sous la responsabilité du Client qui doit respecter la réglementation douanière du pays de destination de son colis.

Le Client doit s'assurer d'utiliser une solution connectée pour la transmission des informations saisies dans la déclaration en douane (CN23).

En cas de suppléments de droits de douane et taxes réclamés a posteriori au destinataire par la douane du pays d'importation, la responsabilité de La Poste ne saurait être recherchée pour quel que motif que ce soit.

A défaut, et en l'absence des informations requises, La Poste traitera l'envoi comme un envoi sans l'option Franc de Taxes et de Droits et ne pourra être tenue pour responsable en cas de demande de paiements des droits et Taxes au destinataire.

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

FICHE Collecte Colissimo On Demand

Article 1 – Objet

La présente fiche technique décrit les obligations respectives des Parties dans le cadre du service de collecte à la demande des colis (ci-après dénommée « le Service »).

Article 2 – Conditions d'inscription au Service

2.1 Demande de souscription au Service
Pour souscrire au Service, le Client doit répondre aux conditions d'éligibilité suivantes :

- L'adresse de collecte du Client est située en France métropolitaine (y compris la Corse) ;
- le Client affranchit ses colis dans le cadre du contrat Facilité ou Privilège ;
- les bureaux/locaux du Client sont ouverts et accessibles aux services de La Poste entre le lundi et le vendredi, l'après-midi, sur une étendue de plage horaire d'au moins 2h comprises entre 13 et 18h.

La Poste attire l'attention du Client sur le fait qu'une demande de souscription n'emporte souscription effective du Service qu'après validation par La Poste de sa demande.

2.2 – Validation de la souscription au Service et activation du Service
La Poste informe le Client de la validation ou du rejet de sa demande de souscription au Service dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant ladite demande, eu égard à la capacité ou l'incapacité de l'établissement dont relève l'adresse du Client à exécuter le Service.

Cette information est portée à la connaissance du Client via son Espace Client collecte, avec la mention des jours de collecte validés par l'établissement postal concerné et la plage horaire indicative de passage.

A ce titre, les jours et horaires d'ouverture des locaux renseignés par le Client ne pourront faire l'objet d'aucune modification.

Le Client pourra effectuer sa première demande de collecte dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant sa demande de souscription au Service. La Poste installera une puce NFC dans les locaux du Client au plus tard lors de la première collecte afin de contrôler le bon fonctionnement du Service.

Article 3 – Modalités d'exécution Service

Sont désignés par « Jour(s) Eligible(s) » les jours de collecte communiqués par La Poste au Client lors de la validation de sa demande de souscription au Service, hors samedi, dimanche, jours fériés, jour de fermeture du Client, cas de force majeure ou tout évènement dû au fait du Client ou d'un tiers. Seuls les colis affranchis par le Client pour son propre compte dans le cadre du contrat Facilité ou Privilège pourront bénéficier du Service et être remis à La Poste.

Lorsqu'il souhaite être collecté, le Client fait sa demande de collecte depuis son Espace Client, espace « collecte ». Si le Client fait une demande de collecte avant 13h un Jour Eligible, La Poste s'engage à collecter ses colis dans l'après-midi le jour même. Si le Client fait une demande de collecte un Jour non Eligible ou après 13h un Jour Eligible, La Poste s'engage à collecter ses colis dans l'après-midi du Jour Eligible suivant. Le Client peut faire une demande d'annulation de collecte depuis son Espace Client le jour de sa collecte, avant 13h. Le cas échéant, le Client ne pourra plus demander à être collecté le jour où la collecte avait été demandée puis annulée.

Le lieu de collecte est l'adresse renseignée lors de la souscription dans l'Espace collecte du Client. Ce lieu ne pourra faire l'objet d'aucune modification. Pour le Client bénéficiant d'un contrat Privilège, le lieu de collecte doit relever de la zone de compétence du lieu de dépôt renseigné dans son contrat.

Le Client s'engage à ne pas remettre à La Poste plus de quinze (15) colis par collecte. La Poste ne collectera pas les colis supplémentaires.

Les engagements de La Poste au titre du présent article s'appliquent sous réserve que le Client respecte les jours et plages horaires de collecte qui lui ont été communiqués par La Poste.

Le Client s'engage à toujours permettre un accès au local de collecte des colis et à assurer la présence d'une personne au cours de la collecte des colis. Le Client s'engage à ce que l'ensemble des colis soient prêts pour la collecte à l'heure de collecte prévue par La Poste. A défaut, La Poste est en droit de refuser de procéder à la collecte des colis du Client et ne pourra en être tenue responsable.

Article 4 – Prix et Conditions financières

4.1 – Facturation du Service
Les tarifs associés au Service et leur facturation sont décomposés comme suit :

- prix par collecte au titre du déplacement de La Poste ;
- prix par colis.

Les tarifs du Service sont détaillés dans la Colissimo Box.
Sous réserve des stipulations du présent article, la facturation du Service est intégrée dans la facturation mensuelle du Client par La Poste dans les conditions prévues par l'article Facturation des Conditions Générales de Vente.
Dans le cas où le compte d'affranchissement ne correspond pas au compte qui a émis la demande de collecte On Demand, une facture complémentaire sera adressée au compte collecteur.

4.2 – Révision tarifaire
Les Tarifs Généraux du Service sont révisables dans les conditions de l'article Etablissement du Tarif des Conditions Générales de Vente

Article 5 – Responsabilité

5.1 – Non-respect des obligations des Parties
Chacune des Parties est responsable des obligations lui incombant au titre du présent Contrat.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste et dans

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS
ECOLOGIC Priorité neutralité carbone laposte.fr/neutralitecarbone
LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

les conditions de présentation conformes, ses colis ne pourront être collectés et le camion repartira sans les avoir chargés. La responsabilité de La Poste ne saura être engagée de ce fait.

Dans le cas où le Client, pour une raison quelconque, n'aurait pas mis les colis à disposition de La Poste alors qu'il a effectué une demande de collecte, les frais dus au titre du déplacement seront facturés par La Poste au Client. Dans l'hypothèse où cette situation se reproduirait plus de trois (3) fois au cours d'un même mois, La Poste se réserve le droit de résilier le Contrat sans mise en demeure préalable.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée que dans la limite du montant correspondant au prix mensuel moyen de collecte payé par le Client au cours des six (6) derniers mois. En tout état de cause, La Poste ne pourra être tenue qu'à la réparation des dommages directs, et ne pourra être en aucun cas étendue à la réparation de dommage indirect, à caractère matériel ou moral, résultant d'un manquement à l'obligation de collecte. A ce titre, les parties conviennent que constitue un dommage indirect un dommage qui n'est pas la suite immédiate et directe de l'exécution du présent contrat, comme, à titre non exhaustif, le préjudice d'image, la désorganisation de l'entreprise, la perte de bénéfices, la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte de commande, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre le Client par un tiers.

5.2 – Perte, avarie et retard de colis

La responsabilité de La Poste pour perte, avarie ou retard du colis sera engagée conformément à l'article 12 des Conditions Générales de Vente, au titre de la prestation d'affranchissement et non de collecte.

Article 6 – Suspension du service

Le Client est d'ores et déjà informé qu'en raison de contraintes opérationnelles, La Poste pourra être amenée à suspendre le service de collecte On Demand.

Dans cette hypothèse, le Client sera informé de la suspension du service par courrier dans un délai de 15 jours.

L'espace collecte du Client dans sa Colissimo Box fera l'objet d'une mise à jour.

La Poste – SA au capital de 5 857 785 892 euros– 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

colissimo

Annexe 1 : Poids masse (indépendamment du poids volumétrique) et dimensions par colis (emballage et contenu compris):

En plus, des indications de poids et dimensions (admis mécanisable ou non mécanisable, non admis) ci-dessous, l'attention du Client est attirée sur le fait que les colis faisant l'objet d'un tarif correspondant au poids volumétrique et dont Lxlxh (en cm)/5000 > 30 kg poids volumétrique ne sont pas admis.

	Domicile	**Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel**			**Retour**	
Mode de distribution	sans signature, avec signature, Eco	à La Poste (France) / en bureau de poste (international)	en relais Pickup (France) / en relais (international)	en consigne Pickup (France) / en consigne (international)	France (Y compris depuis la France vers l'international)	International et Outre-Mer
Non admis (caractéristiques alternatives – dès qu'une seule caractéristique est remplie)						
Poids	> 30 kg	> 30 kg **Essentiel France et International : > 20 kg**	> 20 kg	> 20 kg	> 30 kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boite aux lettres) > 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	> 30 kg
Dimensions	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm*	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm	L+l+h > 200 cm et / ou : L > 200 cm *	L+l+h ≤ 130 cm et/ou : L ≤ 60 cm	L+l+h >200 cm et / ou : L > 200 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en en relais Pickup) Dimensions supérieures à celles de la boîte aux lettres et tous les cas dimensions supérieures à celles d'une boite aux lettres normalisées (Dépôt en Boite aux lettres)	L+l+h >200 cm et / ou : L > 200 cm *
Admis non mécanisable (NM) (caractéristiques cumulatives)						
Poids	≤ 30kg*	≤ 30kg **Essentiel France et International : ≤ 20 kg**	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 30kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boite aux lettres) ≤ 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	≤ 30kg
Dimensions	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm * et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm*	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	NC	150 cm < L+l+h et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en relais Pickup). Dimensions de la boîte aux lettres et dans tous les cas au maximum dimensions d'une boite aux lettres normalisées (Dépôt en Boite aux lettres)	150 cm < L+l+h ≤200 cm * et/ou: 100 cm < L ≤ 200 cm*
Admis mécanisable (caractéristiques cumulatives)						

La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Poids	≤ 30kg*	≤ 30kg **Essentiel France et International : ≤ 20 kg**	≤ 20kg	≤ 20kg	≤ 30kg (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boite aux lettres) ≤ 20 kg (Dépôt en relais Pickup)	≤ 30kg
Dimensions	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm	Minimales: 16cm (Longueur) x 11 cm(largeur) x 1 cm (hauteur) Maximales: L+l+h ≤ 150 cm et: L≤ 100 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 130 cm et : L≤ 60 cm	Minimales : 16 cm (Longueur) x 11 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en Boite aux lettres) 23 cm (Longueur) x 16 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) (Dépôt en relais Pickup) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm (Dépôt dans un point de dépôt La Poste et en commerce choisi). Dimensions de la boîte aux lettres et dans tous les cas au maximum dimensions d'une boite aux lettres normalisées (Dépôt en Boite aux lettres)	Minimales : 21 cm (Longueur) x 16 cm (largeur) x 1 cm (hauteur) Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm

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

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

La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Annexe 2 : Colissimo Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel France : les conditions de retrait d'un envoi *

Distribution de colis	**A La Poste**	**En relais Pickup**	**en consigne Pickup **
Pièces demandées	- le bon de retrait (ou en cas d'impossibilité le numéro de colis) ou pour le relais Pick-up uniquement, un QR code reçu par le destinataire pour présentation au commerçant. - d'une pièce d'identité		- un identifiant et un code pin envoyé par mail et/ou SMS (informations personnelles et confidentielles)
Remise	contre la signature du destinataire ou celle de toute personne mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste, sauf si utilisation du QR code..		La saisie du code confidentiel de retrait validé par la consigne Pickup vaut signature et l'ouverture de consigne Pickup vaut remise du colis.
Durée de conservation/ de mise à disposition	15 jours calendaires dans le point de retrait à compter du jour d'arrivée du colis notifié au destinataire	Quatorze (14) jours calendaires dans le point de retrait à compter du jour d'arrivée du colis notifié au destinataire.	Le courriel et/ou le SMS de notification informe le destinataire de la mise à disposition du colis et de la date limite de retrait du colis. A partir de la notification, le destinataire dispose ainsi d'un délai de 5 jours calendaires actuellement, évolutif pour s'approcher des délais à La Poste/en Relais (jour de notification compris) selon la date de mise à disposition et les horaires d'ouvertures des consignes.
Dépassement du délai de conservation/ de mise à disposition indiqué dans la colonne Délai de ce tableau	A l'expiration du délai de conservation, le colis sera retourné à l'expéditeur.		
En cas d'indisponibilité du point de retrait (fermeture ...)	Le colis sera déposé à un point de retrait de remplacement désigné par La Poste. Les conditions de retrait du point de retrait de remplacement s'appliqueront alors. Le destinataire sera informé de cette modification.		

* Pour l'international, le Client peut consulter la Colissimo Box accessible depuis le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise*** ou s'adresser à son interlocuteur commercial

** réseau de consignes en France métropolitaine. Certaines consignes peuvent être soumises aux horaires d'ouvertures des lieux dans lesquels elles sont installées

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

Annexe 3: Solutions Informatiques d'aide à l'envoi

- Solutions de Choix des modes de Livraison / Affichage des points retrait

- Widget - Front page point de retrait
- Webservice d'affichage des points de retrait
- Développement spécifique pour l'utilisation des Points Retrait (hors offres internationales)

- **Solutions d'édition des étiquettes Colissimo**

- Coliship + Webservice d'édition des étiquettes
- Développement spécifique d'édition des étiquettes

	Offre	ColiShip + Webservice d'édition des étiquettes	Développement spécifique d'édition des étiquettes + mise en place d'un flux d'annonce des colis par EDI
France	Colissimo Domicile, Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel	X	X
	Colissimo Retour	X	X
Outre-Mer	Colissimo Domicile	X	X
	Colissimo Retour	X	
International	Colissimo Domicile et Point Retrait	X	
	Colissimo Retour	X	

- Solutions de suivi :

- Le Client pourra accéder au suivi de ses expéditions et déclencher des enquêtes via l'Outil de Suivi Colis, disponible sur la Colissimo Box www.laposte.fr/colissimo-entreprise.
- Le Client pourra également bénéficier, après souscription du service, au suivi unitaire de ses colis en utilisant le webservice de Suivi.
- Le Client pourra également bénéficier du suivi par retour EDI, après sollicitation de son contact commercial.

La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

ANNEXE 4 FICHE FOURNISSEUR
LA POSTE La Poste - Colissimo

LA POSTE

SOCIETE ANOMYME
CAPITAL SOCIAL 5 857 785 892 EUROS

SIREN 356 000 000 RCS PARIS
SIRET 356 000 000 - 00048

N° TVA Intracommunautaire FR39 356 000 000 - TVA acquittée sur les débits

SIÈGE SOCIAL

9 rue du Colonel Pierre Avia
75757 PARIS CEDEX 15
Tel: 01.55.44.50.30

www.laposte.fr

DIRECTION La Poste - Colissimo

9 rue du Colonel Pierre Avia
75015 Paris
Tel: 01.55.44.50.30

www.laposte.fr

ADRESSE DE RÈGLEMENT
LA POSTE COLISSIMO
9, rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Tél.: +33 (0)1 48 15 61 32 - Fax: +33 (0)1 48 15 61 76

COORDONNEES BANCAIRES

LIBELLE	ETABLISST	GUICHET	COMPTE	CLE
LA POSTE CSPN COLIS NOISY SAP	20041	00001	7920763F020	06

IBAN						
FR43	2004	1000	0179	2076	3F02	006

IDENTIFICATION INTERNATIONALE DE LA BANQUE POSTALE (CODE BIC)
PSSTFRPPPAR

ANNEXE 5 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

1. Traitements de Données à caractère personnel par La Poste

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

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

- ne procéder au traitement de Données à caractère personnel que sur instruction écrite du Client et informer ce dernier si une instruction lui paraît contraire à la règlementation 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 (Pour le traitement des réclamations 14 mois après la livraison pour les colis nationaux, 8 mois pour les colis au sein de l'Union Européenne et 7 ans pour les colis DOM et Hors Union Européenne pour des raisons fiscales) ;
- accompagner le Client dans le cadre de la réalisation d'études d'impact sur la vie privée ;
- aider le Client, sous réserve d'en être informé, dans toute la mesure du possible, afin de répondre à toute demande d'exercice de droits par les personnes concernées et/ou toute demande d'information des autorités de contrôle et de protection des données ;
- informer le Client de toute demande relative aux Données à caractère personnel qui lui serait adressée directement, dans le cas où la demande concerne les Données à caractère personnel transmises par le Client

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

2. Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel

La Poste prendra toute mesure nécessaire pour préserver l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel.
La Poste s'engage notamment à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer un niveau de sécurité conformes à l'état de l'art.
La Poste s'engage en particulier à :

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

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

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

- Etc.

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

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

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

3 - Communication à des tiers

Les Données à caractère personnel traitées en exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers en dehors des cas prévus dans le Contrat ou de ceux prévus par une disposition légale et/ou réglementaire.
La Poste informera le Client de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de l'application de dispositions légales ou réglementaires.

4 –Documentation

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

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

5 -Transferts de Données à caractère personnel
5.1 Sous-traitants

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

Pour les sous-traitants ayant accès aux Données à Caractère Personnel non informatisées sans les « 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- Exercice des droits

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protections des données personnelles le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition de limitation du traitement, de portabilité et d'effacement dans les conditions prévues par les textes.
Pour exercer ces droits, le Client peut envoyer un courrier à :
La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex
ou bien un mail à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr

9- Délégué à la Protection des Données

La Poste dispose d'un Délégué à la Protection des données, dont les coordonnées sont les suivantes :
Le Délégué à la Protection des Données –
CP C703 –
9 rue du Colonel Pierre Avia –
75015 PARIS

ANNEXE 6 : INDICES DES ENERGIES LIES AU TRANSPORT ET TAUX D'AJUSTEMENTS CORRESPONDANTS

1. AJUSTEMENT ENERGIES POUR LE TRANSPORT ROUTIER

1.1. L'indice CNR gazole professionnel

Indice CNR (gazole professionnel) CNR gazole professionnel (base 100 = décembre 2000) Jusqu'à	**Taux du CAP Routier**
120	8,00%
125	8,25%
130	8,50%
135	8,75%
140	9,00%
145	9,25%
150	9,50%
155	9,75%
160	10,00%
165	10,25%
170	10,50%
175	10,75%
180	11,00%
185	11,25%
190	11,50%
195	11,75%
200	12,00%

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

1.2. L'indice CNR PEG (Point d'Echange Gaz)

CNR PEG (€/MWh)	
https://www.cnr.fr/espaces/13/indicateurs/88	
Jusqu'à	Taux Biogaz
2	7,50%
4	7,75%
6	8,00%
8	8,25%
10	8,50%
12	8,75%
14	9,00%
16	9,25%
18	9,50%
20	9,75%
22	10,00%
24	10,25%
26	10,50%
28	10,75%
30	11,00%
32	11,25%
34	11,50%
36	11,75%
38	12,00%
40	12,25%
45	12,50%
50	12,70%
55	12,90%
60	13,10%
65	13,30%
70	13,50%
75	13,70%
80	13,90%
85	14,10%
90	14,30%
95	14,50%
100	14,70%
105	14,90%
110	15,10%
115	15,30%
120	15,50%
125	15,70%
130	15,90%
135	16,10%
140	16,30%
145	16,50%
150	16,70%
155	16,90%
160	17,10%
165	17,30%
170	17,50%

175	17,70%
180	17,90%
185	18,10%

190	18,30%
195	18,50%
200	18,70%

Au-delà de 200, le taux du Biogaz sera revalorisé de 0,2% à chaque tranche d'indice augmenté de 5.

1.3. L'indice NordPool

Nord Pool (€/MWh)	
Indice NordPool	
Jusqu'à	Taux Electricité
20	7,50%
22	7,75%
24	8,00%
26	8,25%
28	8,50%
30	8,75%
32	9,00%
34	9,25%
36	9,50%
38	9,75%
40	10,00%
42	10,25%
44	10,50%
46	10,75%
48	11,00%
50	11,25%
55	11,50%
60	11,70%
65	11,90%
70	12,10%
75	12,30%

80	12,50%
85	12,70%
90	12,90%
95	13,10%
100	13,30%
105	13,50%
110	13,70%
115	13,90%
120	14,10%
125	14,30%
130	14,50%
135	14,70%
140	14,90%
145	15,10%
150	15,30%
155	15,50%
160	15,60%
165	15,70%
170	15,80%
175	15,90%
180	16,00%
185	16,10%
190	16,20%
195	16,30%
200	16,40%

205	16,50%
210	16,60%
215	16,70%
220	16,80%
225	16,90%
230	17,00%
235	17,10%
240	17,20%
245	17,30%
250	17,40%
255	17,50%
260	17,60%
265	17,70%
270	17,80%
275	17,90%
280	18,00%
285	18,10%
290	18,20%
295	18,30%
300	18,40%
310	18,50%
320	18,52%
330	18,54%
340	18,56%
350	18,58%

La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Au-delà de 350, le taux de l'électricité sera revalorisé de 0,02% à chaque tranche d'indice augmenté de 10.

2. AJUSTEMENT PETROLE POUR LE TRANSPORT AERIEN

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

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

La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS