colissimo

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE CONTRAT PRIVILEGE

Article 1 – Objet du Contrat
Article 2 – Création du compte client
Article 3 – Conditions d'admissions des colis
- 3.1 COLIS ADMIS ET NON ADMIS (DIMENSION, POIDS, EMBALLAGE, CONDITIONNEMENT)
  - 3.1.1 DEFINITIONS DES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE COLIS
  - 3.1.2 DIMENSION ET POIDS
  - 3.1.3 EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT
- 3.2 PRÉSENTATION DES ENVOIS
  - 3.2.1. CONSOMMABLES ET SUPPORTS DE CHARGE OU PRESENTATION
  - 3.2.2. SERVICE DE CONSOMMABLES
- 3.3 RESTRICTIONS D'ADMISSION
  - 3.3.1 LES MARCHANDISES INTERDITES
  - 3.3.2 LES MARCHANDISES DECONSEILLEES
  - 3.3.3 RESTRICTIONS LIEES AU RESPECT DES REGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

Article 4 - Affranchissement et adressage
- 4.1 SOLUTIONS D'AFFRANCHISSEMENT
  - 4.1.1. ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (EDI)
  - 4.1.2 ÉTIQUETTES
- 4.2 CONDITION D'ADRESSAGE
- 4.3 DOUANES

Article 5 – Les services optionnels
- 5.1 L'OPTION RENDUSUR LES DROITS ACQUITTES (DDP)
- 5.2 L'ASSURANCE OPTIONNELLE AD VALOREM
- 5.3 L'OPTION NOTIFICATIONS PERSONNALISEES
- 5.4 L'OPTION FLUX SOUS DEROGATION
- 5.5 PAIEMENT DES SERVICES OPTIONNELS

Article 6 – Environnement informatique et Solutions Techniques
- 6.1 SOLUTIONS INFORMATIQUES D'AIDE A L'ENVOI : SOLUTIONS TECHNIQUES
  - 6.1.1 CHOIX DES SOLUTIONS TECHNIQUES PAR LE CLIENT
  - 6.1.2 INCIDENTS – AU TITRE DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE
  - 6.1.3 SPECIFICITES DES CLIENTS EN DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES
- 6.2 NOTIFICATIONS
  - 6.2.1 MODALITES DE NOTIFICATIONS
  - 6.2.2 NOTIFICATIONS SERVICE AUX DESTINATAIRES
  - 6.2.3 INCIDENT DANS LE CADRE DES NOTIFICATIONS

Article 7 – Conditions de prise en charge par La Poste

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros - 350 000 000 RCS Par
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

7.2 DEPOT EN ETABLISSEMENT POSTAL
Article 8 - Modalités d'exécution de la prestation
8.1 MODALITES DE DISTRIBUTION DES ENVOIS
8.1.1 DOMICILE ET MISE EN INSTANCE
8.1.2 POINTS DE RETRAIT
8.1.3 DISTRIBUTION DES COLIS EN RETOUR
8.2 SUIVI DES ENVOIS
8.3 CONTRÔLE AÉRIEN MARITIME ET PHYTOSANITAIRE
Article 9 - Délais de livraison
9.1 CALCUL DU DÉLAI
9.2 PRINCIPE : DELAIS INDICATIFS NON GARANTIS
9.3 EXCEPTION : ENGAGEMENTS DE DELAI
Article 10 - Conditions Financières
10.1 ETABLISSEMENT DU TARIF
10.1.1 GRILLES TARIFAIRES
10.1.2 REMISE
10.1.3 ETABLISSEMENT ET TVA
10.2 SUPPLEMENTS TARIFAIRES
10.2.1 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A L'EVOLUTION DU PRIX DES ENERGIES LIEES AU TRANSPORT : COEFFICIENT D'AJUSTEMENT ENERGIES (CAE)
10.2.2 SUPPLEMENT TARIFAIRE EN RAISON D'UNE NON QUALITE DE DONNEES D'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (ABSENCE DE TRANSMISSION D'ANNONCE JOURNALIERE SOUS FORMAT EDI-PAS DE TRANSMISSION AVANT MINUIT LE JOUR DE DEPOT PHYSIQUE DES COLIS)
10.2.3 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE TRANSMISSION DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE, DE DONNEES D'ADRESSE OU DOUANIERES ABSENTES, INCOMPLETES OU ERRONEES
10.2.4 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE ADRESSE ELECTRONIQUE ET NUMERO DE TELEPHONE ABSENTS OU INEXACTS DANS L'ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE
10.2.5 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR NON-RESPECT DU LIEU DE DEPOT
10.2.6 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON MECANISABLES
10.2.7 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON ADMIS
10.2.8 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE AUGMENTATION EXCEPTIONNELLE ET IMPREVISIBLE DES COUTS DE TRANSPORT
10.2.9 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA SURETE DES COLIS
10.2.10 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA VARIATION DU SMIC
10.2.11 PARTICIPATION A LA DECARBONATION
10.2.12 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES NOTIFICATIONS DE LIVRAISON ADRESSEES PAR SMS VERS DES NUMEROS DE TELEPHONE ETRANGERS
10.2.13 SUPPLEMENT TRANSPORT DE MATIERE DANGEREUSE NON CONFORME
10.2.14 PRESTATION REETIQUETAGE
10.2.15 SUPPLEMENT POIDS VOLUMETRIQUE
10.3 REVISION DU TARIF

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros - 350 000 000 RCS Par
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

10.3.1 MODIFICATION DES TARIFS GENERAUX ET SUPPLEMENTS
10.3.2 REVISION DES TARIFS SANS PALIERS ET DES TARIFS AVEC PALIERS EN CAS D'EVOLUTION DES AUTRES ELEMENTS QUE LE NOMBRE DE COLIS
10.3.3 RÉVISION POUR IMPRÉVISION
10.4 FACTURATION
10.5 CONTESTATION DE FACTURE
10.6 PAIEMENT
10.7 GARANTIES FINANCIERES
10.8 INCIDENT DE PAIEMENT
Article 11– Réclamations
11.1 MOTIFS DES RECLAMATIONS
11.2 SAISINE DU SERVICE CLIENTS
11.3 TRAITEMENT DES DEMANDES ET DÉLAIS
11.4 RECOURS A UN MANDATAIRE
Article 12–Responsabilité de La Poste
12.1 LIMITATIONS DE RESPONSABILITE
12.2 NON-RESPECT DES DELAIS
12.3 PERTE ET AVARIE
12.3.1 INDEMNISATION STANDARD
12.3.2 INDEMNISATION DANS LE CADRE DE LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE OPTIONNELLE
12.4 RESPONSABILITE LIEE AUX SOLUTIONS INFORMATIQUES
Article 13– Règlement des différends
13.1 DROIT APPLICABLE
13.2 ATTRIBUTION DE JURIDICTION
13.3 PRESCRIPTION
13.4 NON-RENONCIATION
Article 14 –Traitement des données à caractère personnel et Intelligence artificielle
14.1 Responsables de traitement distincts
14.2 Traitement réalisé par La Poste relatif à la gestion des activités commerciales
14.3 Intelligence artificielle
Article 15 – Marques et Logo
Article 16 – Dispositions diverses
16.1 CONFIDENTIALITE
16.2 MODIFICATION DU CONTRAT
16.3 CESSION DU CONTRAT
16.4 CONVENTION DE PREUVE
16.5 EXCEPTION D'INEXECUTION
Article 17 – Fin du contrat
17.1 RESILIATION
17.2 CLOTURE DU COMPTE

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros - 350 000 000 RCS Par
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Fiches Colissimo France

1. FICHE Colissimo Domicile
2. FICHE Point Retrait Intégral France
3. FICHE Point Retrait Essentiel France

Fiches Colissimo Outre-mer

1. FICHE Colissimo Domicile Outre-Mer
2. FICHE Colissimo Retour Outre-Mer
3. FICHE Colissimo Eco Outre-Mer

Fiches Colissimo International

1. FICHE Colissimo Domicile et Point Retrait International
2. FICHE Colissimo Retour International

FICHE OPTION rendu sur le droits acquittés (DDP)

FICHE OPTION Collecte On Demand

Annexe 1 : Poids Masse et dimensions par colis
Annexe 2 : Colissimo Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel France
Annexe 3 : Solutions Informatiques d'aide à l'envoi
Annexe 4 : Fiche fournisseur
Annexe 5 : Protection des données personnelles
Annexe 6 : Indices des énergies liés au transport et taux d'ajustement correspondants
Annexe 7 : Kit Cosmétique
Annexe 8 : Kit e-fumeur
Annexe 9: Produits dangereux

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros - 350 000 000 RCS Par
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Article 1 – Objet du Contrat

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

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

Article 2 – Création du compte client

La Poste envoie un identifiant et un mot de passe au Client lui permettant d'accéder à la Colissimo Box ainsi qu'à son Espace Client connecté accessible depuis le site www.colissimo.entreprise.laposte.fr/fr*. L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est responsable de l'utilisation et du respect de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe. Toutes connexions à l'Espace Client connecté effectuées en utilisant l'identifiant et le mot de passe du Client seront réputées avoir été effectuées par le Client.

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

Des frais de gestion du compte, d'un montant annuel de 240 euros HT, sont appliqués dès que le montant brut HT d'affranchissement rattaché au compte ou au sous-compte facturé est inférieur à 1 500 euros brut HT sur l'année civile. Les frais de gestion sont prélevés sur la facture du mois de janvier de l'année suivant l'année de référence. Tout contrat débuté en cours d'année se verra appliquer ces frais au prorata du nombre de mois écoulés entre l'entrée en vigueur du Contrat et le 31 décembre de l'année de signature.

Article 3 – Conditions d'admissions des colis

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

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

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

3.1.1 DEFINITIONS DES DIFFERENTES TYPOLOGIES DE COLIS

Les colis admis sont:

Les colis mécanisables (conditions cumulatives) : Pour être mécanisable, un colis doit répondre à la fois à des conditions de poids (masse), de dimensions, et à des conditions d'emballage, de conditionnement et d'étiquette. Ces conditions assurent qu'un tel colis ne nécessite aucun traitement spécifique (se référer aux tableaux ci-dessous).

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

3.1.2 DIMENSION ET POIDS

		Colis admis		Colis non admis
		Colis mécanisables	Colis non mécanisables	
Domicile (sans signature/avec signature)		≤ 30kg* Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm	≤ 30kg* 150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	> 30 kg L+l+h > 200 cm et / ou :L > 200 cm*
Points de Retrait	A La Poste (France) / En bureau de poste[1]	≤ 30kg : International: ≤ 20 kg Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)Maximales : L+l+h ≤ 150 cm et : L≤ 100 cm	≤ 30kg International : ≤ 20 kg 150 cm < L+l+h ≤ 200 cm et/ou : 100 cm < L ≤ 200 cm	> 30 kg International : > 20 kg L+l+h > 200 cm et / ou :L > 200 cm
	En Relais Pickup (France/en relais (international)/en voisins relais [1]	≤ 20kg Minimales: 16cm (Longueur) x 11 cm(largeur) x 1 cm (hauteur)Maximales: L+l+h ≤ 150 cm et: L≤ 100 cm		> 20 kg L+l+h > 150 cm et / ou :L > 100 cm *
	En consigne Pickup (France)/en consigne (international)	≤ 16kg (France) ≤ 10 kg (International) Minimales : 16 cm (Longueur) × 11cm (largeur) x 1 cm (hauteur)Maximales : L+l+h ≤ 138 cm et : L≤ 59 cm	≤ 16kg ≤ 10kg (International)	> 16 kg L+l+h > 138 cm et/ou :L > 59 cm <10 kg (pour l'international)

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

3.1.3 EMBALLAGE ET CONDITIONNEMENT

Colis admis		Colis non admis
Colis mécanisables	Colis non mécanisables	
- stable (évitant tout renversement ou roulement). - aux formes régulières avec à minima une face permettant de présenter à l'horizontal l'étiquette de transport. - clos à l'aide de moyen de fermeture sans débord. - avec une étiquette lisible par les machines de La Poste (notamment bien imprimée, non pliée et apposée sur la face opposée à la plus grande surface plane du colis), non masquée et non insérée dans une pochette plastique. - avec un suremballage partiel ou total ne gênant pas le fonctionnement des machines, ni la lecture des étiquettes et la mesure des dimensions.	- une instabilité : une présentation inhabituelle ou irrégulière du colis qui nécessite un traitement spécifique, notamment les colis pouvant rouler. Exemple : les colis sous forme de rouleaux. - un débord ne générant pas des perturbations dans le traitement industriel des envois.	- groupage de plusieurs colis à l'aide notamment d'un cerclage de renfort. - les sphères. -les objets dont l'emballage est inadapté à des conditions de traitement industriel (par exemple les colis dont le moyen de fermeture est lâche, agrippant…). - les objets piquants et tranchants non protégés ou insuffisamment protégés. - les moyens de fermeture avec débord pouvant générer des perturbations dans le traitement industriel des envois, tels que les rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles ou tout autre moyen de fermeture, même admis, du moment qu'il devient lâche agrippant. - les modes de fermeture dangereux, susceptibles notamment de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets et/ou les machines de La Poste.

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

3.2 PRÉSENTATION DES ENVOIS

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

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

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

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

3.2.1. CONSOMMABLES ET SUPPORTS DE CHARGE OU PRESENTATION

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

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

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

3.2.2. SERVICE DE CONSOMMABLES

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

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

Ce service est accessible moyennant commande et paiement du prix.

3.3 RESTRICTIONS D'ADMISSION

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

3.3.1 LES MARCHANDISES INTERDITES

Sont interdites toutes marchandises relevant des réglementations nationales, européennes et internationales en vigueur sur les matières dangereuses comme, à titre non exhaustif, les gaz, les munitions, les matières inflammables, radioactives, biologiques, toxiques ou corrosives, les piles ou batteries au lithium à l'exception des piles ou batteries lithium UN3481 ou UN 3091 si elles sont intégrés dans un appareil éteint, ne dépassant pas 20 Wh (piles) ou 100 Wh (batteries) avec un maximum de deux batteries ou 4 piles et une masse totale de piles

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

/batteries limitée à 5 kg par colis. Dans ce cas, elles sont autorisées à l'envoi routier et aérien.

Les objets suivants sont également prohibés au dépôt :

- les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- les produits stupéfiants ;
- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
- les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France ;
- les produits accompagnés ou devant être accompagnés d'un document CITES (Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction) ;
- les objets de fonds et valeurs légalement définis (notamment les métaux précieux, bons au porteur, valeurs fiduciaires, chèques vacances, chèques cadeaux et titres restaurant);
- les envois contenant des armes (montées et/ou démontées), quelle que soit leur catégorie, à destination d'un pays autre que la France (hors Corse) ;
- les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination;
- les produits contenant du CBD dont la teneur est supérieure à 0,3% de THC ainsi que les fleurs de cannabis comme le prévoit la règlementation française.

L'insertion de bijoux n'est possible que dans les envois avec signature et assurance, et dans la mesure où la valeur (achat et/ou vente) ne dépasse pas le montant de l'assurance choisie.
De même, le Client s'engage à remettre à La Poste uniquement des objets respectant les règles édictées par l'UPU [2].

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

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

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

Dans le cas où La Poste aurait connaissance de la présence de matières dangereuses dans un colis, elle préviendra immédiatement le Client par tout moyen. Ce dernier disposera d'un délai de 24h afin de venir récupérer son colis, délai au-delà duquel la marchandise dangereuse sera soit détruite aux frais du Client ou donnée à des associations. Dans cette hypothèse, La Poste appliquera au colis le supplément tarifaire prévu à l'article 10.2.13 ci-après.

3.3.2 LES MARCHANDISES DECONSEILLEES

Sont en outre déconseillées :

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

3.3.3 RESTRICTIONS LIEES AU RESPECT DES REGLEMENTATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

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

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

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

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

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

Le Client s'engage lors d'une opération de vente, fourniture, transfert ou exportation vers un pays tiers - hors Union Européenne et les pays mentionnés à l'annexe VIII du règlement (UE) 833/2014 à la date de signature du contrat, à interdire la réexportation vers la Russie, la Biélorussie, et les territoires sanctionnés par l'UE, incluant la réexportation en vue d'une utilisation vers la Russie et/ou la Biélorussie et/ou les territoires sanctionnés de toute marchandises entrant dans le champ d'application de l'article 12octies du règlement du Conseil (UE) n° 833/2014.

Article 4 - Affranchissement et adressage

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

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

4.1. SOLUTIONS D'AFFRANCHISSEMENT

4.1.1. ANNONCE SOUS FORMAT ELECTRONIQUE OU INFORMATISE (EDI)

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

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

- le numéro de colis ;
- l'adresse conforme du destinataire et/ou du point de retrait et/ou du Client pour les Colissimo Retour aux normes postales d'adressage ;
- l'adresse conforme de l'expéditeur pour l'ensemble des colis aller et retour ;

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- l'adresse électronique ;
- le numéro de téléphone (portable ou à défaut fixe) ;
- l'ensemble des informations nécessaires à la déclaration en douane figurant sur la CN23.

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

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

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

Le taux de fiabilité des annonces EDI du Client est fonction de la pertinence des données qu'il contient au regard des données issues du système d'Information de La Poste : les colis présents dans l'EDI du Client du jour J doivent être en cohérence avec les colis flashés par La Poste (tout évènement de prise en charge physique) le jour J. La mesure de la qualité de l'EDI du Client se fait selon la périodicité choisie par La Poste.

Dans le cas où la fiabilité serait inférieure à 99,5%, les Parties s'engagent à rechercher les causes techniques de ces écarts et à y remédier par la mise en place d'un plan d'action correctif. Le non-respect par le Client des dispositions du présent article, entraine l'application d'un supplément tarifaire.

4.1.2 ÉTIQUETTES

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

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

Le Client se reporte aux Conditions Générales d'Utilisation génériques de l'ensemble des solutions techniques Colissimo (ci-après « CGU génériques de l'ensemble des Solutions Techniques Colissimo) et documents spécifiques techniques en vigueur qui sont disponibles depuis la Colissimo Box sur le site www.laposte.fr/colissimo-entreprise, espace client connecté*, et s'engage à les respecter. La Poste pourra procéder à des évolutions.

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

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

colissimo

4.2 CONDITION D'ADRESSAGE

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

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

4.3 DOUANES

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

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

- les envois à l'International hors UE et à destination des DROM (Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Réunion, Mayotte) et des Collectivités d'Outre-mer (Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélémy, Saint Martin, Wallis et Futuna, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) ;

- les envois en provenance des DROM (Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Réunion, Mayotte) et des Collectivités d'Outre-mer (Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthélémy, Saint Martin, Wallis et Futuna, Polynésie Française, Nouvelle Calédonie et les Terres Australes et Antarctiques Françaises) à destination de l'UE et hors UE ;

- les envois à l'International à destination de certains territoires et îles rattachés à des pays de l'Union Européenne considérés comme territoires d'exportation ;

- les envois à l'International à destination des secteurs postaux.

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

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

- une facture commerciale (pour un envoi commercial) ou une facture pro forma (pour un envoi non commercial) en double exemplaire ;

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

- une déclaration en douane CN23 en trois exemplaires (un exemplaire supplémentaire doit être conservé par le Client pour l'Administration Fiscale)

- tout document demandé par les Douanes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement. Notamment, le Client est informé qu'en cas d'impossibilité pour La Poste de transmettre les informations aux services douaniers, le colis pourra faire l'objet d'un ralentissement de traitement non imputable à La Poste et/ou d'une rétention en douane.

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

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

Pour tout colis confié à La Poste, originaire d'un pays en dehors de l'Union Européenne, en cas de demande de la Douane, le Client s'engage à première demande; à fournir à La Poste sous 48 (quarante huit) heures, l'ensemble

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

des documents justifiant de la réalisation des formalités de dédouanement lors de l'entrée en France ou dans un pays de l'Union Européenne.

Article 5 – Les services optionnels

Les services optionnels sont listés ci-dessous et accessibles selon les conditions suivantes :

5.1 L'OPTION RENDU SUR LES DROITS ACQUITTES (DDP)

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

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

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

5.2 L'ASSURANCE OPTIONNELLE AD VALOREM

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

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

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

- Point Retrait Intégral France ;
- Point Retrait International.

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

Tranches €	Tarifs €
150	1,10
300	2,20
500	3,30
1000	6,60
2000	13,20
5000	33

Cette assurance optionnelle ne peut être cumulée avec l'indemnisation standard. Toute autre indemnisation est exclue.

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

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

5.3 L'OPTION NOTIFICATIONS PERSONNALISEES

Depuis la Colissimo Box, le Client peut opter pour l'option "Notifications Personnalisées", en souscrivant à un abonnement lui offrant la possibilité de personnaliser les notifications de livraison sur ses flux Domicile et Retour.

La conception de ses notifications personnalisées est opérée par les services de La Poste selon les éléments qui auront été adressés par le Client.

Tous les détails de cette option sont dans la Colissimo Box.

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

5.4 L'OPTION FLUX SOUS DEROGATION

Par dérogation à l'article "Restriction d'admission" des présentes Conditions Générales de vente, La Poste pourra autoriser le Client à expédier le/les produits concernés par une restriction d'admission qui auront été préalablement analysés et autorisés par La Poste qui sont listés au présent contrat.

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

Le choix de ce service se fera en fonction de la marchandise dangereuse transportée et la catégorie qui s'y rapporte.

Le tarif de cette option est de 0,20 €HT par colis.

5.5 PAIEMENT DES SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels sont accessibles comme indiqué dans le contrat, moyennant le paiement du tarif correspondant à chacun des services optionnels.

Ces tarifs ne sont susceptibles d'aucune remise excepté pour l'option Flux sous dérogation et l'option DDP à l'international, où une remise peut être accordée en fonction de l'engagement de volume éligible à l'option.

Article 6 – Environnement informatique et Solutions Techniques

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

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

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

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

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

Le choix des Solutions Techniques fait par le Client figure dans les Conditions Particulières du Contrat.

Le Client a la possibilité de changer de Solutions Techniques au cours du Contrat. Il est invité à se rapprocher de son interlocuteur commercial pour connaître les modalités de ce changement.

6.1.1.1 Accès aux Solutions Techniques et utilisation conforme par le Client

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

- depuis la Colissimo Box sur :

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

www.laposte.fr/colissimo-entreprise*, espace client connecté*, via l'identifiant et le mot de passe que La Poste communique au Client conformément à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente ou lors de l'activation de la Solution Technique utilisée,

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

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

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

Le Client s'engage à informer sans tarder La Poste de toute anomalie ou dysfonctionnement constaté.
Les Solutions Techniques ainsi que leurs contenus (notamment les textes, dessins, images animées ou non, illustrations et iconographies et plus généralement tous les éléments) accessibles depuis les Solutions Techniques et les documents techniques sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de La Poste-Colissimo et/ou de ses partenaires le cas échéant.

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

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

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

6.1.1.2 Restriction d'accès

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

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

6.1.1.3 Disponibilité, Evolution et Modification des Solutions Techniques

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

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

- Cas de force majeure ;
- Survenance d'une cause extérieure à La Poste;
- Interruption à l'initiative de La Poste de l'accès à la Colissimo Box sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise*, espace Client connecté dans son ensemble ou pour partie notamment à une ou plusieurs Solutions Techniques, pour des raisons de maintenance et plus généralement pour toute autre raison notamment en cas d'atteinte à la sécurité en particulier informatique, des systèmes d'information et des serveurs de La Poste-Colissimo la découverte ou le soupçon d'existence d'un programme malveillant...

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

6.1.1.4 Evolution et Modification des Solutions Techniques

La Poste conserve la faculté de faire évoluer, partiellement ou totalement les Solutions Techniques notamment d'un point de vue technique, fonctionnel, graphique, et leurs protocoles de communication. Le Client déclare expressément le reconnaître et l'accepter. La Poste communiquera au Client, avec un délai de prévenance de quatre (4) mois, ces évolutions afin que le Client puisse procéder aux adaptations rendues nécessaires. Dans le cas où les évolutions des Solutions Techniques ne nécessitent aucune adaptation de la part du Client, le délai de prévenance est alors réduit à un (1) mois. Il s'engage à effectuer lesdites adaptations dans ce délai. Dans le cas contraire, l'accès et/ou l'utilisation de la solution pourra être impossible ou pourra être altérée, pouvant aller jusqu'au refus du colis au dépôt.

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

6.1.2 INCIDENTS – AU TITRE DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

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

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

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

6.1.2.1 Le Client dans l'environnement informatique

Le Client est seul responsable :

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

6.1.3 SPECIFICITES DES CLIENTS EN DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

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

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

6.2 NOTIFICATIONS

6.2.1 MODALITES DE NOTIFICATIONS

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

6.2.1.1 Dans le cadre d'une distribution à domicile :

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

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

6.2.1.2 Dans le cadre d'une distribution en Points de Retrait

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

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

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

6.2.2 NOTIFICATIONS SERVICE AUX DESTINATAIRES

Pour les envois contre signature ou les envois volumineux, à destination de la France métropolitaine (y compris la Corse), La Poste s'efforce, au titre d'une obligation de moyens, de procéder à l'envoi de notifications informant le destinataire.

- Au plus tard la veille de la distribution de son colis, d'un créneau horaire de livraison et de la possibilité de choisir une autre date ou un autre lieu de livraison;
- Ou après l'échec de la première présentation, de la nouvelle présentation du colis le prochain jour ouvrable ou de la possibilité de choisir une autre date ou un autre lieu de livraison.

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

Ces notifications, envoyées à l'adresse électronique et/ou numéro de téléphone portable transmis dans le système d'informations de La Poste par le Client, permettent au destinataire de modifier le lieu ou la date de livraison annoncée.

6.2.3 INCIDENT DANS LE CADRE DES NOTIFICATIONS

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

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

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

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

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

Article 7 – Conditions de prise en charge par La Poste

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

L'offre Colissimo Entreprise est ouverte au dépôt et à la distribution dans différentes zones d'admission géographiques, en fonction des caractéristiques propres indiquées dans chacune des Fiches. Pour connaître le détail des zones d'admission des colis, défini comme étant le territoire géographique d'acceptation de prise en charge, le Client se reporte à la Fiche correspondante.

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

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

7.2 DEPOT EN ETABLISSEMENT POSTAL

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

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

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

Article 8 - Modalités d'exécution de la prestation

8.1 MODALITES DE DISTRIBUTION DES ENVOIS

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

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

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

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boite aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraine un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai, et se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans les conditions prévues à l'article « Domicile et Mise en instance du colis » ci-après.

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

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

Dans le cas d'une distribution du colis en boite aux lettres, une photo pourra être prise par le livreur afin de sécuriser la livraison.

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

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

- pour un colis remis en boite aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour au Client sans nouvel affranchissement ;

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse du destinataire, au moment de la distribution.

Dans les deux cas, le colis ne doit pas avoir été ouvert peu importe les indications inscrites sur le colis par l'expéditeur.

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un habitat collectif, l'absence d'indications nominatives sur la boîte aux lettres décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par le Client.

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

8.1.1.2 Distribution des colis contre signature

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

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

Ou

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

Ou

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

Ou

- Pour les livraisons sécurisées par code, la transmission obligatoire par le destinataire au livreur d'un code confidentiel afin de permettre la livraison du colis en main propre. La transmission de ce code est nécessairement effectué en présence du livreur et non par téléphone.

Ce code confidentiel est matérialisé de deux façons :

- Sous la forme de 6 chiffres affichés en clair ;
- Sous la forme d'un QR code.

La remise du code confidentiel vaut signature.

L'absence de transmission de ce code confidentiel rend impossible la livraison à domicile.

Dans le cas d'incivilités de la part du destinataire, La Poste ne pourra pas être tenue responsable d'un défaut de respect de procédure de la livraison contre code bloquant.

Les Parties reconnaissent que chacune des modalités prévues ci-dessus à une valeur juridique identique à celle d'une signature sur document papier.

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

En cas de livraison en consigne ou chez un voisin relai à la demande du destinataire, les Parties conviennent que la saisie du code confidentiel de retrait vaut signature.

Pour les envois distribués en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-mer, le destinataire peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage.

Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra le cas échéant d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

8.1.1.3 Mise en instance du colis

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Lorsque le colis n'a pas pu être livré selon les modalités prévues ci-dessus, plusieurs présentations du colis pourront avoir lieu à partir du lendemain, à l'initiative de La Poste ou de son partenaire à l'étranger.

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

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

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

8.1.2 POINTS DE RETRAIT

Pour une distribution en points de retrait , La Poste propose :

- à La Poste (réseau de points de contact postal notamment bureaux de poste ou tout autre établissement postal)
- en relais Pickup en France métropolitaine et/ou autres partenaires en Europe (réseau de commerces de proximité).
- en consigne Pickup en France métropolitaine et/ou autres partenaires en Europe (composées de plusieurs casiers).
- auprès des voisins relais.

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

Toute distribution en Points de Retrait suppose que le destinataire ait choisi un des Points de Retraits éligibles à ce dispositif, parmi ceux qui lui sont proposés par La Poste, transmis par la ou les solutions de choix des modes de livraison.

Sauf exceptions signalées dans le cahier des charges transmis au Client, les modes de distribution présentés dans le présent Contrat sont accessibles uniquement sous réserve du respect par chacun des envois des conditions de l'Annexe 1 Poids masse et dimensions par colis.

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

Les conditions de retrait d'un envoi sont indiquées en Annexe 2 Colissimo Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel France : les conditions de retrait d'un envoi.

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

8.1.3 DISTRIBUTION DES COLIS EN RETOUR

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

Dans le cas d'un colis non étiqueté Colissimo et pris dans le réseau, La Poste se réserve le droit de le renvoyer, à tout moment, au frais du Client.

Lorsque le colis ne peut être renvoyé à l'Expéditeur, La Poste adresse le colis au Service Client Courrier de La Poste autorisé à ouvrir les envois dans le but de retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier n'y parvient pas il conserve l'envoi pour mise à disposition pendant un délai de trois (3) mois à compter de son enregistrement en arrivée au Service Client Courrier. Le cas échéant, la remise se fera contre paiement des frais de conservation. A défaut, La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

8.2 SUIVI DES ENVOIS

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

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

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

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

8.3 CONTRÔLE AÉRIEN MARITIME ET PHYTOSANITAIRE

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

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

Cette ouverture se fera en toute hypothèse conformément et dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la législation et de la réglementation applicables en la matière, en présence d'un agent de La Poste, et fera sur chaque site concerné, l'objet d'une procédure détaillée.

Ces contrôles pourront engendrer un retour du colis au Client à ses frais.

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

des appareils électriques ou électroniques alimentés par batteries ou piles dans le même envoi postal qu'un liquide, un gel ou un aérosol.

Article 9 - Délais de livraison

9.1 CALCUL DU DÉLAI

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

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

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

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

Le délai s'interrompt :

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

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

Les délais sont calculés :

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

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

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

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

- la réexpédition des colis à la demande du destinataire ;
- tout fait imputable au Client ;
- toute non-conformité aux CGV, notamment :
    - celles donnant lieu à l'application d'un supplément tarifaire ;

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- l'absence de mentions nécessaires à la distribution sur l'étiquette ou d'informations incomplètes, incohérentes ou erronées ;
- l'absence de transmission des données de contact du destinataire (adresse électronique ou numéro de téléphone portable ou à défaut le numéro de téléphone fixe) permettant de communiquer directement avec lui. ou de données incomplètes, incohérentes ou erronées ;
- le non-respect des conditions d'éligibilité aux modes de livraison (notamment poids, dimension et emballage) ;
- le non-respect du cahier des charges étiquettes

- la livraison en boite postale6 ;
- le retour de colis non distribuable ou refusé.

Dans ces hypothèses, le délai indicatif de distribution ne peut pas être respecté par La Poste, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation ou au versement d'une somme quelconque.

9.2 PRINCIPE : DELAIS INDICATIFS NON GARANTIS

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

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

Le montant de référence s'élève aux frais de port hors taxe, définis comme étant le tarif général avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable. Les autres suppléments tarifaires, les services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.
La somme varie en fonction du dépassement du délai indicatif constaté, conformément à la grille ci-dessous :

Qualité de service	**% du montant de référence octroyé**
= J+ 3	10%
= J+ 4	75%
= J+5	100%
> J+5	100%

Dans les cas où le calcul du délai ne peut pas être effectué, la somme susceptible d'être octroyée correspond à une qualité de service = J+3.
Le versement et/ou l'intégration du colis dans le calcul de la qualité de service (ci-après « QS »), suppose:

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

9.3 EXCEPTION : ENGAGEMENTS DE DELAI

Pour les envois réalisés au départ de la France métropolitaine y compris la Corse vers certaines destinations à l'international (liste des destinations précisées dans la Colissimo Box accessible à l'adresse : www.laposte.fr/entreprise), La Poste prend un engagement de délai.

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Le retard ouvre droit à indemnisation dans les conditions suivantes :

Jours de retard (par rapport aux délais de chaque pays)	% **du montant de référence oc**troyé
= J+1	10%
= J+2	75%
= J+3	100%
≥ J+4	100%

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

Article 10 - CONDITIONS FINANCIERES

10.1 ETABLISSEMENT DU TARIF

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

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

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

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

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

10.1.1 GRILLES TARIFAIRES

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

Les grilles tarifaires applicables au Client figurent dans les Conditions Particulières. S'il le souhaite, le Client peut obtenir le détail de la remise appliquée auprès du service clients

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

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

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

10.1.2 REMISE

En contrepartie notamment de l'engagement de volume de colis, du Profil de fret, de la remise des envois à l'établissement postal prévu dans les Conditions Particulières, le Client pourra bénéficier d'une remise sur les différents Tarifs généraux hors taxe, à l'exclusion des tarifs des services optionnels et des suppléments.

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

10.1.3.1 Etablissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou venait à être, situé dans un pays autre que la France, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, en France, d'établissement stable assujetti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue.

Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée du présent Contrat, le Client s'engage à en informer La Poste de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du présent Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par La Poste le cas échéant.

10.1.3.2 Etablissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les prestations visées par le présent Contrat seraient rendues au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DROM, une COM ou à l'étranger, le régime TVA de ces prestations sera, sur demande expresse, documentée et circonstanciée du Client et sous condition d'acceptation par La Poste, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé.

En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du présent Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par La Poste le cas échéant.

10.2 SUPPLEMENTS TARIFAIRES

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

10.2.1 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A L'EVOLUTION DU PRIX DES ENERGIES LIEES AU TRANSPORT : COEFFICIENT D'AJUSTEMENT ENERGIES (CAE)

Afin de prendre en considération la hausse du prix des énergies liées au transport, La Poste applique un coefficient d'ajustement énergies à tous les colis pris en charge dans le cadre du présent Contrat.

En fonction du mode de transport utilisé pour acheminer le colis, le Client se verra appliquer un coefficient d'ajustement énergies.

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

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

10.2.1.1 Ajustement énergies pour le transport routier

Le coefficient d'ajustement énergies prend en compte la mixité énergétique du transport de La Poste. Ce coefficient est composé des énergies à propulsion suivantes :

- Gazole,
- Biocarburant,
- Biogaz,
- Electricité

dans les proportions suivantes :

- Gazole/Biocarburant 77%
- Biogaz 2%

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- Electricité 21%

Cette répartition est susceptible d'évoluer au 1er janvier de chaque année.

Chaque mois le taux composite applicable est diffusé sur la Colissimo Box avec le lien www.laposte.fr/colissimo-entreprise.

Le taux d'ajustement énergie est appliqué sur le montant d'affranchissement global hors option et après remise et est calculé en fonction de la valeur des indices suivants :

- CNR gazole professionnel, indice publié mensuellement sur le site du Comité National Routier.
- CNR PEG (Point d'Echange Gaz) qui correspond au prix du marché publié mensuellement sur le site du Comité National Routier.
- NordPool qui correspond au prix du marché publié mensuellement sur le site NordPool.

Le détail des indices avec les taux d'ajustement énergies correspondant figure en annexe 6 du présent Contrat.

10.2.1.2 Ajustement pétrole pour le transport aérien

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

Le détail de l'indice avec les taux d'ajustement pétrole correspondant figure en annexe 6 du présent Contrat.

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

Pour les Clients en développement spécifique, un supplément tarifaire de 0,45€ HT sera appliqué à chacun des colis concernés en cas d'annonce non reçue ou d'annonce reçue tardivement.

Ce supplément est exclusif des autres suppléments tarifaires liés à la qualité de l'annonce.

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

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

Le respect des conditions d'annonce et d'adressage permettent un traitement optimisé.

Leur non-respect occasionne des charges supplémentaires et des surcoûts de traitement, notamment au stade de la distribution la rendant plus difficile, voire parfois impossible.

Ainsi les non-conformités suivantes donnent lieu à l'application, à chacun des colis concernés d'un ou plusieurs des suppléments tarifaires.

En outre, en cas de non-conformité des adresses pour les motifs indiqués dans le présent article aucun versement de quelque nature que ce soit, ne pourra avoir lieu.

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

	Motif	Montant du supplément
a)	Absence totale de transmission du nom de la voie ou du Lieu-dit pour le colis (absence d'adresse dans l'EDI)	0,45€ HT/colis
b)	Adresse inexacte en raison d'une incohérence entre le code postal et la commune, au vu du répertoire des codes postaux	3 € HT/colis
c)	Absence totale, ou transmission incomplète ou erronées des informations et/ou documents de la déclaration en douane (art.19)	15€ HT/colis

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

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

Pour les envois en :

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

un supplément tarifaire de 0,45€ HT/colis sera appliqué en cas d'absence ou d'inexactitude d'indication à la fois de l'adresse électronique et du numéro de téléphone du destinataire permettant de communiquer directement avec lui.

Ce supplément se cumule avec celui de l'article 10.2.3 ci-dessus.

10.2.5 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR NON-RESPECT DU LIEU DE DEPOT

En cas de non-respect par le Client du lieu de dépôt indiqué dans les Conditions Particulières, un supplément tarifaire de 3€ HT sera appliqué à chaque colis.

10.2.6 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON MECANISABLES

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

10.2.7 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES COLIS NON ADMIS

Tout colis non admis entré dans le réseau de La Poste donne lieu à application de supplément tarifaire d'un montant de 65 € HT par colis.

10.2.8 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A UNE AUGMENTATION EXCEPTIONNELLE ET IMPREVISIBLE DES COUTS DE TRANSPORT

En cas d'augmentation imprévisible et exceptionnelle des coûts de transport liés à la conjoncture économique et politique et/ou à la survenance d'un 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 quinze (15) jours avant leur application.

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

10.2.9 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA SURETE DES COLIS

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

Les colis à destination de l'international feront l'objet d'un supplément tarifaire d'un montant de 0,20€ HT par colis.

10.2.10 SUPPLEMENT TARIFAIRE LIE A LA VARIATION DU SMIC

En cas d'évolution du SMIC depuis le 1er janvier de chaque année civile La Poste appliquera un supplément à tout colis pris en charge.

Il sera calculé en fonction de la variation du SMIC horaire brut en euro, publié mensuellement sur le site de l'INSEE versus le niveau de référence du SMIC horaire brut au 1er janvier de l'année en cours.

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

Le supplément lié à l'évolution du SMIC sera appliqué sur le montant d'affranchissement global hors option et après remise et sera facturé en M+2 après le mois de son évolution jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours

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

10.2.11 PARTICIPATION A LA DECARBONATION

Les objectifs de décarbonation liés à la transition écologique imposent aux opérateurs économiques d'importants investissements.

La Poste, pour permettre à ses Clients d'atteindre ces objectifs, déploie une politique ambitieuse de décarbonation de ses activités de transport et de livraison.

Pour ce faire, les colis feront l'objet d'une contribution tarifaire d'un montant de 0,05 € HT par colis.

10.2.12 SUPPLEMENT TARIFAIRE POUR LES NOTIFICATIONS DE LIVRAISON ADRESSEES PAR SMS VERS DES NUMEROS DE TELEPHONES ETRANGERS

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Pour les envois de notifications de livraison adressées par SMS vers les numéros de téléphone étrangers, La Poste applique un supplément tarifaire de 0,06€ HT par SMS.

ARTICLE 10.2.13 SUPPLEMENT TRANSPORT DE MATIERE DANGEREUSE NON CONFORME

Dans le cas où La Poste aurait connaissance de la présence de matières interdites et/ou dangereuses non autorisées précédemment par les services de La Poste ou ne respectant pas le cadre de l'option Flux sous dérogation, le Client se verra appliquer un supplément tarifaire d'un montant de 300€ HT par colis.

ARTICLE 10.2.14 PRESTATION DE REETIQUETAGE

Une étiquette non lisible par les machines industrielles de La Poste lors de la prise en charge du colis nécessite un ré-étiquetage par La Poste pour permettre la poursuite de son acheminement dans de bonnes conditions.

La prestation de réétiquetage sera facturée 0,50€HT par colis.

ARTICLE 10.2.15 SUPPLEMENT POIDS VOLUMETRIQUE

Pour les envois vers les destinations desservies par route, hors colis retour, les colis strictement supérieur à un kilo, sont susceptibles de se voir appliquer un supplément poids volumétrique.

Si l'écart entre le poids volumétrique du colis et le poids masse est strictement supérieur à 7 kg, La Poste appliquera un supplément de 0,20€ HT par colis concerné.

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

10.3 REVISION DU TARIF

10.3.1 MODIFICATION DES TARIFS GENERAUX ET SUPPLEMENTS

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

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

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

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

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

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

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

La révision des Tarifs avec paliers sera réalisée selon les dispositions prévues par les Conditions Particulières.

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

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

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

10.3.3 RÉVISION POUR IMPRÉVISION

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

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

10.4 FACTURATION

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

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

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

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

Si le Client souhaite une modification des éléments nécessaires à l'établissement de sa facture (raison sociale, adresse, coordonnées bancaires, etc.), il s'engage à en faire la demande écrite à La Poste (au Service Administration des Ventes de La Poste - Colissimo, 9, rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS) avant le dix (10) du mois de facturation concerné. Au-delà de cette date, la modification sera prise en compte sur la facturation du mois M+1.

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

10.5 CONTESTATION DE FACTURE

En cas de désaccord sur une partie d'une de ses factures, le Client indique par écrit à La Poste le motif de sa contestation, via l'adresse mail colissimo.reclamations@laposte.fr. Dans tous les cas, le Client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée.

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

10.6 PAIEMENT

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

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

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

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

En cas d'allongement du délai de paiement accordé par La Poste des frais financiers seront facturés au prorata du délai additionnel de paiement accordé.

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

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

10.7 GARANTIES FINANCIERES

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

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

- de la Cotation financière ;
- des indicateurs de performance financière des deux derniers exercices;
- des antécédents de paiement vis-à-vis de La Poste ou d'impayés;
- des inscriptions de créanciers au registre du commerce et des sociétés.

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

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

- Si le Client n'est pas titulaire d'un contrat annuel relatif au dépôt de colis à La Poste ou est titulaire d'un contrat depuis moins d'un an.
- Si la situation financière du Client risque de compromettre le paiement des affranchissements ou si l'existence d'incidents de paiement le justifie.

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

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

La fourniture de la garantie devra être réalisée dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception par le Client de la demande écrite de La Poste effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, sous peine de résiliation du contrat.

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

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

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

A cet effet, le Client s'engage, dans un délai de huit (8) jours à compter de la réception d'une demande écrite de La Poste, effectuée par lettre recommandée avec avis de réception, à réactualiser le montant du dépôt de garantie, de la caution bancaire ou de toute autre garantie acceptée par La Poste, sous peine de résiliation du Contrat.

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

10.8 INCIDENT DE PAIEMENT

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

- de bloquer l'accès à l'espace dédié « espace client connecté» sans préavis ;
- de refuser les dépôts de colis sans préavis ;
- d'exiger le versement d'un acompte payable par chèque de banque ou virement avec motif exécuté sous un délai de sept (7) jours à compter de la réception de la facture d'acompte par le client.
- de mettre en œuvre la garantie déjà constituée pour apurer totalement ou partiellement la créance ;
- de demander ensuite au Client de reconstituer la garantie dans un délai de huit (8) jours ouvrables maximum.

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

En cas d'incident de paiement :

- des intérêts de retard calculés depuis l'échéance jusqu'au jour de paiement effectif sont dus par le Client à La Poste et ce de plein droit et sans qu'il soit besoin d'un rappel ou d'une mise en demeure. Le taux des intérêts de retard est égal autaux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage (8 points de pourcentage pour les Clients publics). Pour le premier semestre de l'année est pris en compte le taux en vigueur au 1er janvier de la même année, Pour le second semestre de l'année concernée est pris en compte le taux en vigueur au 1er juillet de la même année.

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

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

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

Après mise en demeure restée sans effet après huit (8) jours calendaires suivant sa première présentation, le Client devra, en sus du montant du principal, payer à titre de clause pénale un taux de 15% des sommes restant dues, sans préjudice de toute somme due au titre d'un incident de paiement (intérêts de retard, somme forfaitaire…).

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

Article 11– Réclamations

11.1 MOTIFS DES RECLAMATIONS

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

- délai dépassé ;
- contestation de livraison ;
- colis non livré ;
- colis endommagé ;
- contestation du motif de retour du colis à l'Expéditeur ;

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- montant du contre-remboursement non parvenu ;
- demande de preuve de livraison ;
- colis incomplet ou vide ;

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

Le Client ne peut formuler sa demande que pour un colis déterminé. Elle ne peut être formulée que sous un délai de douze (12) mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les colis nationaux et de six (6) mois pour les colis internationaux, au-delà la demande est prescrite.

En cas de désaccord du Client sur la réponse apportée par le Service Clients, il pourra réaliser :

- une contestation de la réponse apportée par le service clients ;
- une contestation de l'indemnisation.

11.2 SAISINE DU SERVICE CLIENTS

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

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

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

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

-Par mail :
Pour la France métropolitaine et les DOM :
sc.colissimo-entreprises@laposte.fr

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

- Par téléphone :

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- Le nom du Client Expéditeur et son numéro de compte ;
- Le n° de colis ;
- La date de prise en charge du colis par La Poste (pris en charge effective dans les systèmes d'information de La Poste, flashage);
- Le nom et l'adresse complète du destinataire et de l'expéditeur pour le Colissimo Retour ;

En cas de réclamation pour perte ou avarie et pour les envois vers l'international:

- Le numéro de téléphone du destinataire ;
- La valeur et la description du contenu du colis ;
- La facture attestant de la valeur d'achat ou tout document justifiant de la valeur nette comptable hors taxe du contenu du colis transporté ; A défaut, la facture commerciale au sens du droit français (dont le montant devra correspondre à celui de la CN23 pour les envois internationaux) ;
- Pour les produits technologiques, la facture doit nécessairement comporter le numéro IMEI ou le numéro de série du produit.
- Tout élément prouvant la réalité de l'existence du préjudice (attestation de non-réception du destinataire, preuve d'un nouvel envoi, photographie avec l'étiquette du colis visible…) ;

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

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

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

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

A défaut de la transmission de l'ensemble de ces éléments, cette dernière n'est pas recevable et sera rejetée par le service clients sans examen de celle-ci et sans motivation. Il revient au Client, s'il est toujours dans le délai pour agir, de refaire une nouvelle réclamation auprès du Service Clients.

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

11.3 TRAITEMENT DES DEMANDES ET DÉLAIS

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

La Poste apportera une réponse à la réclamation :

- dans un délai de quinze (15) jours ouvrés pour les envois nationaux.

- dans un délai de trente (30) jours ouvrés pour les envois à destination de l'Afrique du sud, l'Allemagne, l'Arabie Saoudite, l'Argentine, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Brésil, le Cameroun, le Canada, le Chili, la Chine, la Corée du Sud, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les Etats-Unis, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, Hong-Kong, la Hongrie, l'Inde, l'Irlande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, la Malaisie, le Maroc, la Nouvelle Zélande, , la Pologne, les Pays-Bas, le Portugal, la République Tchèque la Russie, Singapour, la Slovénie, la Slovaquie, la Suède, la Suisse, la Thaïlande et l'Ukraine ;

- dans un délai de quarante (40) jours ouvrés pour les envois à destination de l'Outre-mer 1 uniquement (hors colissimo Eco Outre-mer)

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

- dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours ouvrés pour les autres destinations à l'International, Colissimo Eco Outre-mer et celles de la zone Outre-mer 2.

Les délais de réponse ci-dessus sont donnés à titre indicatif.

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

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

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

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

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

11.4 RECOURS A UN MANDATAIRE

Le Client peut, pour la gestion de ses demandes et/ou réclamations et plus globalement pour ses relations avec le service clients, avoir recours à un mandataire.

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

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

- Soit sur papier libre à l'adresse suivante :
  Administration des Ventes (ci-après l'« ADV »)
  La Poste - Colissimo / Pôle Support et Logistique, 9, rue du Colonel Pierre Avia
  75015 PARIS

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

Le Client doit accompagner son envoi du paiement correspondant.

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

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

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

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

- 49 euros HT par compte ou par sous-compte,

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

Le paiement est automatiquement dû dans les cas suivants :

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

Pour toute année commencée, les frais sont intégralement dus.

En l'absence de paiement, la déclaration de mandataire sera considérée comme caduque.
A compter de(s) l'enregistrement(s) par La Poste et pour le périmètre (comptes et motifs) qui a été communiqué :

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

Le Client n'est destinataire d'aucun échange, ni par courrier, ni par téléphone pour les colis du périmètre de la déclaration de mandataire.
Tous avoirs continueront à être imputés, le cas échéant, dans les conditions contractuelles, sur le compte du Client.

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

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

Administration des Ventes La Poste - Colissimo
Pôle Support & Logistique
9, rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Article 12–Responsabilité de La Poste

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

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

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

12.1 LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

12.2 NON-RESPECT DES DELAIS

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

Il est rappelé que le montant de l'indemnisation accordé est calculé en fonction du préjudice démontré, sans toutefois pouvoir excéder le montant des frais de port du colis. Les suppléments, services optionnels, frais divers, droits et taxes sont exclus.

12.3 PERTE ET AVARIE

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

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

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

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

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

Dans le cas où le Client a été indemnisé pour perte mais que le destinataire a finalement été livré à son destinataire ou à son expéditeur et que la marchandise ne présente aucun signe d'avarie, La Poste se réserve le droit de solliciter auprès du Client la restitution de l'indemnité indument perçue.

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

12.3.1 INDEMNISATION STANDARD

L'indemnité standard versée au Client sera égale :Dans le cas d'un colis d'un poids inférieur ou égal à 1kg :

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

Toute marchandise (notamment susceptible de réemploi, en l'état ou après réparation), sinistrée durant le transport, est sujette à indemnisation dans les limites précitées, et ce, pour la valeur d'origine de ladite marchandise pondérée par un coefficient de vétusté tel que défini ci-après. La date qui sera prise en compte pour déterminer la vétusté est la date indiquée sur la facture d'achat.

En effet, ce matériel d'occasion est assujetti au taux de vétusté suivant :

- matériel de 1 à 2 ans : 35%
- matériel de 2 à 3 ans : 50%
- matériel de + de 3 ans : 80%

En cas de perte du colis :

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

- Les Frais de port (correspondant au tarif général avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable) ;
- L'ajustement énergies (CAE) ;
- L'option DDP s'il a opté pour cette option ;
- L'option Flux sous dérogation si elle a été choisie ;
- Les suppléments tarifaires (transport, non mécanisable…) à l'exclusion :
- Du prix de l'option pour l'assurance ad valorem,
- Du supplément pour colis non admis ;
- Des suppléments qui ne son pas facturés au colis mais au global en pied de page facture (ex: supplément pour mauvaise qualité d'annonce ...)

En cas d'avarie partielle (correspondant à un contenu en partie détérioré):
Le Client percevra une indemnisation standard et/ou une indemnisation relative à son Assurance ad Valorem sur la base des articles détériorés, le reste étant exclu notamment les frais de port, l'ensemble des suppléments et options.

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

- Le Client percevra une indemnisation standard ou et/ou une indemnisation relative à son Assurance ad Valorem. Le Client percevra également :
- Les Frais de port (relatifs à la grille tarifaire avec application le cas échéant de la remise correspondante ou à une tarification sur mesure non remisable)
- L'ajustement énergies (CAE),
- L'option DDP s'il a opté pour cette option,
- L'option Flux sous dérogation si elle a été choisie ;
- Les suppléments tarifaires (transport non mécanisable) à l'exclusion :
    - du prix de l'option pour l'assurance ad valorem,
    - du supplément pour colis non admis,
    - des suppléments qui ne son pas facturés au colis mais au global en pied de page facture (ex: supplément pour mauvaise qualité d'annonce ...)

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

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

Il est précisé que celle-ci prime et exclut l'indemnisation standard.

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

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

12.4 RESPONSABILITE LIEE AUX SOLUTIONS INFORMATIQUES

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

En tout état de cause, La Poste ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable, de quelque manière que ce soit, d'un taux de transformation de ventes en dessous des attentes du Client, des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, perte de clientèle ou perte d'exploitation, préjudice d'image.

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

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

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

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

L'article est complété par les dispositions figurant dans les différentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 13– Règlement des différends

13.1 DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est soumis au droit français.

13.2 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

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

13.3 PRESCRIPTION

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

- dans le délai de douze (12) mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi, pour les envois déposés en Colissimo Domicile et, Point Retrait Intégral et Point Retrait Essentiel France, Colissimo Retour France, Colissimo Domicile Outre-mer pour les colis intra DROM, Colissimo Eco Outre-mer,

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

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

13.4 NON-RENONCIATION

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

Article 14 –Traitement des données à caractère personnel

14.1 RESPONSABLE DE TRAITEMENT DISTINCTS

Chaque Partie s'engage à respecter la règlementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Les Données à caractère personnel recueillies dans le cadre de l'exécution du présent Contrat font l'objet d'un traitement pour lequel chaque Partie est responsable d'un traitement distinct de l'autre Partie, chacune pour ce qui la concerne.

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et dans son intérêt légitime, La Poste est responsable de traitement pour notamment assurer la réalisation des choix de distribution, les notifications, le suivi de livraison et/ou la réalisation des enquêtes de satisfaction. La Poste peut être amenée à traiter de l'identité et des coordonnées de tierces personnes susceptibles de faciliter la livraison.

Seules les données à caractère personnel nécessaires à la réalisation des finalités précédemment décrites sont concernées par le présent article. La Poste ne procède à aucune opération de traitement concernant les données personnelles qui sont insérées dans les colis.

A ce titre, les Parties s'engagent notamment (a) à informer respectivement les personnes concernées de leur traitement respectif ainsi que des potentiels transferts de données hors UE qui peuvent être réalisés, (b) à traiter les demandes d'exercice de droits qui pourraient être formées par les personnes concernées par leur traitement respectif, (c) à conserver les données pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, (d) à assurer la sécurité et la confidentialité des données, (e) à prendre et à s'assurer que son personnel prendra, toute mesure nécessaire pour préserver et faire respecter l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel transmises par le Client dans des conditions de sécurité conformes aux règles de l'art et aux dispositions de la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées au titre de leurs fonctions à accéder aux données traitées ou au sein de leur organisation de chaque Partie.

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

14.2 TRAITEMENT REALISE PAR LA POSTE RELATIF A LA GESTION DES ACTIVITES COMMERCIALES

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, La Poste est amenée à traiter des Données à caractère personnel conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles. Ces données sont nécessaires à l'exécution du présent Contrat et sont notamment le nom, le prénom, l'adresse mail, l'adresse postale, le numéro de téléphone. Les données sont conservées pendant la durée du contrat. Elles sont destinées aux seules personnes habilitées chez La Poste Colissimo en charge de votre Contrat. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement. Pour exercer ces droits, le Client peut envoyer courrier à : La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex ou via un formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante https://aide.laposte.fr/mesdonneespersonnelles.

Dans le cadre de la politique de protection des données à caractère personnel du Groupe La Poste, un Délégué à la Protection des Données (DPO) a été désigné auprès de la CNIL : LA POSTE – Délégué à la Protection des données – Y412 - 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75015 PARIS.

En cas de difficulté en lien avec la gestion des données à caractère personnel, du Client ce dernier à le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 14.3 INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

A la demande du Client, La Poste lui indiquera si les prestations reposent en tout ou partie sur l'utilisation d'un système d'intelligence artificielle (SIA).

La Poste s'engage à indiquer au Client, si les prestations reposent en tout ou partie sur l'utilisation d'un système d'intelligence artificielle (SIA).

Dans l'affirmative, La Poste devra avant le démarrage des prestations apporter au Client des informations claires, détaillées et compréhensibles concernant le fonctionnement de l'ensemble des SIA, y compris les SIA ne présentant pas un haut risque au sens de la règlementation applicable.

La Poste s'engage à respecter la règlementation applicable en matière d'Intelligence artificielle (IA), et notamment le Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (RIA).

Dès lors que ses prestations reposent en tout ou partie sur l'utilisation d'un SIA, La Poste garantit que les données utilisées pour l'usage de l'intelligence artificielle :

- ont été collectées et utilisées conformément aux lois et règlements applicables, y compris, le cas échéant, les lois relatives à la protection des Données à caractère personnel, au droit de la propriété intellectuelle de tiers et à la vie privée ;

- ont été obtenues avec les autorisations nécessaires, lorsque celles-ci sont requises par la législation en vigueur ou par tout contrat.

Article 15 – Marques et Logo

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

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

A cette fin, le Client s'engage à reproduire et à représenter les marques et/ou logos Colissimo dans le strict respect de la charte graphique Colissimo et des documents techniques disponibles sur www.laposte.fr/colissimo-entreprise, espace client connecté*. Le Client s'engage à ne pas adapter et à ne pas modifier les marques et/ou logos Colissimo.

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

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

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

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

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

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

Article 16 – Dispositions diverses

16.1 CONFIDENTIALITE

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

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

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

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

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

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

16.2 MODIFICATION DU CONTRAT

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucune compensation.

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

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

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

16.3 CESSION DU CONTRAT

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

16.4 CONVENTION DE PREUVE

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

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

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

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

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

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

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

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

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

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

16.5 EXCEPTION D'INEXECUTION

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

La partie défaillante doit remédier à son manquement dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de notification de la mise en demeure sauf indication contraire mentionnée dans la mise en demeure. A défaut, la partie lésée peut refuser d'exécuter le Contrat.

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

Article 17 – Fin du contrat

17.1 RESILIATION

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

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente de nature à occasionner des risques graves pour les collaborateurs et/ou les outils industriels de La Poste, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit sans délai.

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

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

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

17.2 CLOTURE DU COMPTE

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

Cette clôture peut se faire par tout moyen.

Le Client s'engage :
- à détruire et/ou désinstaller sans délai les outils et les données mis à sa disposition dans l'hypothèse d'un recours à une solution informatisée d'aide à l'envoi,
- à restituer à La Poste son matériel et notamment son/ses imprimantes.

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

* consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation
** Tarif fonction de l'opérateur choisi.
*** Numéro non surtaxé
1 sauf dispositions particulières, se renseigner auprès de l'interlocuteur commercial.

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

2 Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU http://www.upu.int/fr.html (consultation gratuite hors coûts de connexion et de communication de l'opérateur choisi, en vigueur au moment de la consultation) ou sur demande auprès de l'interlocuteur commercial.
4 Pour les envois à international, la distribution en bureau de poste, en relais, en consigne s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.
5 Cette liste est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer
6 A l'international, la livraison en boîte postale n'est pas possible vers certaines destinations. La liste des pays concernés est disponible sur laposte.fr (fiche Colissimo International)

La Poste – SA au capital de 6 182 950 580 euros – 356 000 000 RCS
Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS