



## Conditions générales de vente applicables aux prestations Courrier – Colis de La Poste

VERSION NUMERO 1 DU 29/10/07

### Définitions

**Envoi postal** (ci-après dénommé *envoi ou envoi postal*) : Tout objet ne dépassant pas trente kilogrammes destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé. Sont notamment considérés comme des envois postaux les envois de correspondance, les livres, les catalogues, les journaux, les périodiques et les colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

#### Colis postal :

Envoi d'un contenant unique contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale conforme aux dimensions mentionnées dans le tableau ci-après et dont le poids unitaire brut (contenu, conditionnement et emballage) ne peut dépasser 30kg.

#### Envoi de correspondance :

Envoi postal ne dépassant pas trois kilogrammes et comportant une communication écrite sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Sauf mention particulière, les offres courrier figurant sur les affiches tarifaires sont des envois de correspondance.

#### Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalités attestant de leur dépôt et de leur distribution et ne comportant pas de valeurs déclarées.

#### Affranchissement :

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement au prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4. 4.

### Article 1 : Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les prestations proposées par La Poste dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés sous réserve des conditions de vente spécifiques à certaines prestations, notamment à l'international et des éventuelles dispositions particulières applicables entre La Poste et le client, et à l'exclusion des produits et services d'entreprises tierces que La Poste pourrait commercialiser. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux envois nationaux et internationaux déposés par un client, personne physique ou morale.

Elles sont consultables dans les points de contact postaux et sont accessibles sur le site internet de La Poste ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)). Une version écrite des conditions générales de vente est remise ou envoyée par courrier aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux.

Le fait pour le client de confier un envoi à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. La version disponible sur Internet fait foi en cas de contradiction entre les différentes versions disponibles.

### Article 2 : Dispositions générales

#### 2.1 Information et tarifs

Les produits et services de La Poste sont décrits dans les brochures en vigueur, publiées par La Poste ou diffusées sur son site internet ou par tous moyens de communication qu'elle estimera utile.

Les tarifs produits et services peuvent être consultés sur le site internet de La Poste et dans les points de contact postaux. Une liste des tarifs est remise ou envoyée par courrier aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux. A défaut de mentions

contraires, les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises.

#### 2.2 Respect de la vie privée

La Poste s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances.

La Poste dispose de moyens informatiques destinés à gérer le traitement et la distribution des envois adressés.

Les informations enregistrées dans ce cadre sont exclusivement réservées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) de La Poste et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations. Le client autorise La Poste à procéder à cette communication. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent. Tout client qui souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant peut s'adresser à :

La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne Cedex

Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux règles de contrôle de sûreté applicables au fret aérien. Les envois peuvent à ce titre être ouverts dans les limites strictes de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur en la matière.

### Article 3 : Engagements de La Poste

#### 3.1 Délais et moyens d'acheminement

Les délais d'acheminement des services offerts par La Poste sont indicatifs. La Poste collecte, transporte, trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estimera utiles.

#### 3.2 Caractéristiques de l'offre et conditions de distribution

##### 3.2.1 Prise en charge des envois postaux

Les envois sont pris en charge par La Poste le jour de leur dépôt si les conditions suivantes sont remplies :

- Envois déposés en boîte aux lettres : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite de prise en charge des envois figurant sur la boîte aux lettres ;
- Envois déposés aux guichets d'un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite de prise en charge des envois mentionnée dans le point de contact postal.

##### 3.2.2 Modalités de traitement des envois postaux

La Poste traite les envois qui lui sont confiés dans la mesure où ils sont conformes aux dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales de vente.

La Poste se réserve la possibilité de refuser ou de suspendre le traitement d'un envoi non conforme.

Si La Poste refuse ou suspend le traitement d'un envoi, et si l'expéditeur est identifiable, elle peut soit lui renvoyer son envoi, soit l'avertir de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise à disposition de l'envoi. Passé ce délai ou en cas de refus du client de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. Les frais ainsi engendrés sont à la charge de l'expéditeur.

Si l'expéditeur n'est pas identifiable, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.4 relatifs aux envois non distribuables.

Le traitement par La Poste des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

##### 3.2.3 Distribution des envois postaux

Les envois sont considérés comme distribués lorsque La Poste les a :

- placés dans la boîte aux lettres à l'adresse indiquée par l'expéditeur ;
- placés dans la boîte postale mentionnée par l'expéditeur ;

<sup>1</sup>Toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion en fonction de l'opérateur choisi

- remis au destinataire, ou à son mandataire ;
- distribués à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire, son mandataire ou toute personne autorisée.

Le client reconnaît l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution comme un élément de preuve de la prise en charge et, le cas échéant, de la distribution des envois.

### **3.2.4 Conditions de distribution des envois non remis contre signature**

#### **Le lieu de la distribution**

Sauf convention contraire, la distribution des envois non remis contre signature s'effectue à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique. Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue dans le hall d'entrée, ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution. Pour les envois internationaux, la distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

#### **La boîte aux lettres**

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres accessible, permettant d'assurer la sécurité des envois dans le respect de la réglementation en vigueur, hors les cas où le concierge ou le gardien est habilité à réceptionner les envois postaux.

Conformément à l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation, les immeubles d'habitation dont le permis de construire a été déposé postérieurement au 12 juillet 1979 doivent obligatoirement être équipés d'une boîte aux lettres normalisée accessible pour le préposé à la distribution (normes AFNOR NF D-404 et NF D-405). A défaut d'un tel équipement les envois sont à retirer en points de contact postaux dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

L'absence de boîte aux lettres, ou d'indications nominatives sur la boîte aux lettres, son inaccessibilité, son incompatibilité avec les dimensions des envois à distribuer, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Les envois sont alors à retirer en point de contact postal conformément aux dispositions de l'article 3.2.6.

La Poste se réserve la possibilité de procéder à plusieurs tentatives de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

#### **Aménagements de la distribution**

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque la boîte aux lettres du destinataire n'est accessible qu'à la suite de difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai, et se réserve le droit d'aménager la distribution. Un tel aménagement peut entraîner, après information préalable du destinataire, le retrait en point de contact postal des envois conformément aux dispositions de l'article 3.2.6.

Des conditions dérogatoires de distribution peuvent être prévues contractuellement pour la desserte de tout type d'immeuble (immeubles collectifs, maisons particulières, locaux commerciaux...) qui justifie des conditions particulières de distribution.

#### **Les envois postaux non distribuables**

L'engagement de La Poste à distribuer les envois qui lui sont confiés ne porte pas sur :

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ;
- les envois dont le destinataire est introuvable ou inaccessible ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés en point de contact postal et dont l'expéditeur n'est pas identifiable.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre le destinataire pour l'une de ces raisons, les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable. Dans le cas contraire, seul le Service Client Courrier de La Poste est autorisé à ouvrir ces envois dans le but de

retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier de La Poste ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, La Poste conserve l'envoi pour mise à disposition du client pendant un délai maximum de 6 mois. Les frais de conservation sont à la charge du client. Passé ce délai, La Poste dispose librement de l'envoi.

### **3.2.5 Remise des envois contre signature**

#### **A domicile**

Les envois à remettre contre signature sont remis à l'adresse du destinataire contre sa signature ou celle de toute personne attachée à son service, demeurant avec lui ou mandatée spécialement ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature numérisée apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois et les parties reconnaissent à cette signature une valeur juridique identique à celle de la signature traditionnelle sur papier.

Il peut être demandé au destinataire ou à son mandataire de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle. A défaut, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage. Les envois sont à retirer en point de contact postal dans les conditions prévues à l'article 3.2.6.

#### **Au guichet d'un point de contact postal**

Le retrait d'envois au guichet suppose que le destinataire, ou son mandataire muni d'une procuration régulière, justifie de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

### **3.2.6 Modalités de conservation des objets en point de contact postal**

En cas d'absence du destinataire ou de son mandataire muni d'une procuration régulière, les envois destinés à être remis contre signature sont déposés dans le point de contact postal indiqué sur l'avis de passage.

Il en est de même pour les envois non remis contre signature qui ne peuvent être distribués.

Les envois sont conservés dans les points de contact postaux durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. A l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues au paragraphe « les envois non distribuables » au 3.2.4.

## **Article 4 : Engagements du client**

### **4.1 Adressage**

L'expéditeur mentionne de manière claire et lisible sur l'envoi l'adresse exacte, précise et complète du destinataire. Il est responsable des mentions qu'il porte sur l'envoi.

Une adresse exploitable s'entend d'une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation sans surcharges, ni ratures. Pour les envois internationaux, le nom du pays doit impérativement être rédigé en caractères latins en bas à droite.

Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maximum (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

Une adresse complète s'entend d'une adresse comportant dans cet ordre :

- la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
- pour les grands ensembles, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier, le cas échéant le numéro de l'appartement ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le numéro de boîte postale du destinataire, le lieu-dit ou le service (par ex. poste restante) ;
- le code postal de la localité de destination groupé et écrit avec des caractères de même format sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres et le nom de la localité de destination ;
- s'il y a lieu, le nom du pays de destination.

La Poste recommande d'indiquer l'adresse de l'expéditeur au verso ou au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet (liasse, étiquette de transport...). Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra être retourné à l'expéditeur dans les conditions prévues à l'article 3.2.4.

#### 4.2 Emballage et présentation des envois

La Poste informe l'expéditeur que les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées. L'expéditeur est tenu d'emballer convenablement son envoi pour que celui-ci puisse notamment :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ; aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention « fragile ».
- en aucun cas présenter un péril pour les agents de La Poste, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à La Poste ;
- être conforme aux dimensions des envois à destination de la France métropolitaine, de l'Outre-mer et de l'International indiquées ci-après dans le tableau des dimensions minimales et maximales des envois.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect de cette disposition. La Poste se réserve le droit de refuser les envois ne respectant pas les dispositions mentionnées ci-dessus.

L'expéditeur s'engage par ailleurs à ne pas confier à La Poste d'envois revêtus d'injures, de menaces ou de mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

#### 4.3 Contenu des envois

L'expéditeur doit respecter la législation en vigueur relative au contenu des envois.

##### 4.3.1 Ensemble des envois postaux

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer les objets suivants dans les envois confiés à La Poste :

- les matières ou objets dangereux ou salissants,
- toute marchandise relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les poudres, les matières inflammables, toxiques, infectieuses ou corrosives, ainsi que tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les véhicules ou les tiers.
- les marchandises non déclarées et soumises à des droits de douane, de régie, ainsi que des marchandises prohibées ;
- les marchandises contrefaites ;
- les drogues et stupéfiants et produits assimilés ;
- les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
- les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- des animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- des fonds et valeurs au porteur, pièces de monnaie, bijoux et matières précieuses.

La Poste recommande à ses clients de recourir à l'un de ses services spécialisés pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu particulier et/ou de valeur, à l'exception des fonds et pièces de monnaies en circulation ;
- des documents papier ou supports autres que des chèques bancaires ou postaux permettant d'effectuer

un paiement (chèques vacances, cartes et chèques cadeaux, titres restaurant...);

- des envois dont la preuve de livraison est un élément déterminant ;
- des réponses aux appels d'offres et envois de copies d'examen.

##### 4.3.2 Envois à l'international et à destination de l'Outre mer

Pour les envois à l'International et vers les Collectivités d'outre-mer (COM)<sup>2</sup>, seule la classification issue des Actes de l'Union Postale Universelle est applicable. Les envois de correspondance internationaux sont dans certains cas limités à deux kilogrammes.

Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.3.1, sont également exclus les envois dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination. L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des autorités compétentes. L'expéditeur peut en outre se renseigner soit auprès des points de contacts postaux, qui disposent d'une liste indicative de ces pays et du Guide Courrier Colis International et Outre-mer, soit sur le site internet de La Poste.

Pour les envois internationaux ou à destination de l'Outre-mer, l'expéditeur s'engage à fournir les documents requis pour l'accomplissement des formalités notamment douanières imposées par l'Etat français ou étranger, en se conformant à la réglementation applicable. L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences résultant de déclarations ou documents non fournis, erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement.

Il sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste n'est pas responsable des déclarations en douane, sous quelque forme que ce soit, ni des décisions prises par les services de douanes à la suite de la vérification des envois soumis à leur contrôle.

#### 4.4 Paiement du service

Le prix à régler par le client est fonction des caractéristiques des envois et des services qu'il choisit.

##### 4.4.1 Affranchissement au tarif en vigueur

Le client acquitte l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'envoi.

##### 4.4.2 Insuffisance ou absence d'affranchissement des envois de correspondance

Si l'affranchissement se révèle insuffisant, La Poste procédera à l'envoi selon le service correspondant à l'affranchissement choisi par le client.

Les envois de correspondance insuffisamment ou non affranchis peuvent donner lieu à la perception auprès du destinataire et, en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, d'une taxe égale à l'insuffisance d'affranchissement à laquelle s'ajoute une taxe fixe de traitement.

La Poste se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et de poursuivre les auteurs d'affranchissements frauduleux.

### Article 5 : Responsabilité de La Poste

#### 5.1 Régime de responsabilité des envois nationaux Généralités

**La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non respect des dispositions des présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives aux emballages et aux contenus des envois.**

**La Poste ne peut être tenue responsable à raison du retard que si elle a pris un engagement contractuel. Elle peut être tenue responsable de la perte ou de l'avarie causée à un envoi qui lui est**

<sup>2</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

confié dans les conditions prévues aux articles L.7 et L.8 du code des postes et des communications électroniques.

En tout état de cause, La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte :

- des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect, volontaire ou involontaire, des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes conditions générales de vente ;
- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...

La Poste n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

#### **Montant des indemnisations**

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnisations est fixé comme suit :

- pour tous les envois postaux, l'indemnité en cas de retard, ne peut dépasser le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois postaux bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- pour les envois faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut dépasser 16 euros ;
- pour les colis postaux, l'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder 23 euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées. Le poids brut d'un colis s'entend du poids des marchandises qu'il contient auquel il faut ajouter le poids de l'emballage.

#### **5.2 Régime de responsabilité des envois internationaux**

La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les règles de l'Union Postale Universelle (Convention Postale Universelle dans sa version adoptée par le Congrès de Bucarest applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006 – et les textes pris en application de la Convention dans leur dernière version en vigueur).

En vertu des dispositions de la Convention Postale Universelle, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, d'avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires et imprimés.

#### **5.3 Prescription des actions en responsabilité**

Les actions en responsabilité engagées à raison des avaries, pertes ou retards survenus lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans le délai de :

- un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM.

- six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois internationaux et à destination des COM<sup>3</sup>.

#### **Article 6 : Traitement des réclamations**

##### **6.1 Modalité de traitement des réclamations**

###### **6.1.1 Procédures de réclamation**

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Le client peut lui-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation de plusieurs manières :

- directement par écrit auprès d'un point de contact postal ;
- sur le site internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) à partir de la rubrique « Nous écrire » (les réclamations concernant les colis postaux ne peuvent pas être effectuées sur le site internet de La Poste).

###### **6.1.2 Recevabilité des réclamations**

Les réclamations sont admises dans un délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois en France métropolitaine en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM, et dans un délai de six mois pour les envois internationaux et à destination des COM<sup>3</sup>.

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs, notamment la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal.

En cas de réclamation, et sans préjudice du droit à la médiation ou du recours aux tribunaux, le client est tenu d'apporter la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement.

La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.

###### **6.1.3 Délais de traitement**

Le dépôt d'une réclamation donne lieu à la délivrance d'un accusé de réception qui fait foi de la date de réclamation.

La Poste s'engage à apporter une réponse à la réclamation :

- dans un délai de 30 jours calendaires pour les envois nationaux en France métropolitaine ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois au départ et à destination des DOM ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens<sup>4</sup> ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et vers les COM<sup>5</sup>.

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire. **Les délais de traitement précités sont alors suspendus mais pas les délais de prescription prévus à l'article 5.3.**

##### **6.2 Recours**

###### **6.2.1 Instances de recours internes**

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation a la possibilité de faire appel aux instances de recours mises en place par La Poste. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (voir les articles 6.1.1 et 6.1.2) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

###### **6.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste**

Le client a en outre la possibilité, si la réponse ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du

<sup>3</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

<sup>4</sup> Les pays concernés sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Suède et la Suisse.

<sup>5</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

groupe La Poste. Le Médiateur du groupe La Poste est notamment compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite.

Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les particuliers ou les professionnels soit directement soit par l'intermédiaire d'un conseil (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).

Il émet, dans un délai de deux mois à compter de l'enregistrement de la saisine par ses services, un avis motivé valant recommandation entre les parties. Ce délai peut être prolongé en cas d'insuffisance des pièces versées au dossier nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires.

La mise en œuvre de la procédure de médiation n'interrompt pas les délais de prescription.

La saisine doit être adressée à l'adresse suivante :

Le Médiateur du groupe La Poste  
44, boulevard de Vaugirard  
CP F407  
75757 Paris cedex 15

#### Article 7 : Annulation - Invalidité

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non

écrite, toutes les autres dispositions continueront à s'appliquer.

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque des présentes conditions générales de vente, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

#### Article 8 : Droit applicable

Sans préjudice de l'application, pour les envois internationaux des Actes de l'Union Postale, incluant la Convention Postale Universelle – dans sa dernière version adoptée par le Congrès – et les textes pris en application de la Convention, les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

#### Article 9 : Evolution des conditions générales de vente

En cas d'évolution des circonstances de droit et de fait, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés des modifications apportées aux conditions générales de vente par la mise en ligne d'une nouvelle version sur le site internet de La Poste : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

### 1. Dimensions minimales et maximales applicables pour la France métropolitaine, les DOM-COM<sup>1</sup>, Andorre, Monaco

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
Envois sous forme de pli ou de carte	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60
Envois sous forme de rouleau <sup>2</sup>	Longueur = 22 ; Diamètre = 6 Longueur + (2x le diamètre) = 34	Longueur = 90 Longueur + (2x le diamètre) = 104
Colis	L (22) x l (11) X h (1) pour les envois en France métropolitaine, Monaco, Andorre L (22) x l (16) X h (1) pour les relations avec les DOM et les envois vers les COM <sup>1</sup>	L + l + h < 200

### 2. Dimensions minimales et maximales pour les envois internationaux<sup>3</sup>

Catégories d'envois	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm) <sup>4</sup>
Carte postale	Longueur = 14 ; Largeur = 9	Longueur = 23,5 ; Largeur = 12
Enveloppes et boîtes	Longueur = 14 Largeur = 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90 Longueur = 60
Envois sous forme de rouleau <sup>2</sup>	Longueur = 22 ; Diamètre = 6 Longueur + (2x le diamètre) = 34	Longueur = 90 Longueur + (2x le diamètre) = 104
Colis	L (22) x l (16) X h (1)	L + l + h < 200 <sup>4</sup>

<sup>1</sup> A l'exclusion de Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

<sup>2</sup> Ces dimensions s'appliquent également aux envois tubulaires à base quelconque (circulaire, triangulaire, carrée, rectangulaire, etc.) dans la mesure où leur forme est effectivement assimilable à celle d'un rouleau.

<sup>3</sup> Source : Guide Courrier Colis International et Outre-mer.

<sup>4</sup> Certains pays acceptent des dimensions maximales inférieures. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition.