



## Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée nationale et à Lettre recommandée internationale de La Poste

VERSION NUMERO 18 A PARTIR DU 01/01/2023

**Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente<sup>1</sup> applicables aux prestations courrier-colis de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.**

**Le fait pour le client de confier la Lettre recommandée à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions spécifiques de vente et des conditions générales de vente courrier colis.**

**Les conditions générales et spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'envoi par La Poste**

### Article 1 : Définitions

**Liasse :** Bordereau papier pour une préparation manuscrite et à l'unité de la lettre recommandée. Le support est en plusieurs feuillets à remplir avec un stylo à bille et à coller au verso du pli.

**Imprimé bureautique :** Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer des lettres recommandées en nombre en lieu et place de la liasse guichet.

**Vignette :** Support autocollant sur lequel apparaissent le numéro de la LR, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire. Cette vignette est disponible en ligne ou à l'automate et doit être collée au recto du pli. Elle ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**Prêt-à-Poster Lettre recommandée (ou PAP LR) :** Lettre recommandée pré-timbrée qui doit être activée via l'application mobile La Poste. Après avoir flashé le code à barres sur le recto de l'enveloppe, l'utilisateur doit renseigner les informations du pli directement dans l'application via internet ou un automate avant de déposer le pli auprès de La Poste ou en boîte aux lettres de rue. Le PAP LR ne nécessite donc pas l'utilisation d'une liasse.

**Lettre recommandée liberté (ou LR liberté) :** Lettre recommandée à destination des clients professionnels détenteurs d'un contrat d'affranchissement. Elle est préparée et déposée sans liasse à La Poste par le client. Le client renseigne toutes les informations du pli sur PrépaFacile en vue d'éditer l'étiquette Smart Data.

**Prêt-à-recommander suivi ou PARS :** Support tout en un qui fait office de support d'écriture et d'enveloppe pré-timbrée en Lettre recommandée.

**Avis de passage :** Support papier déposé en boîte aux lettres en cas d'absence du destinataire ou lorsqu'il n'est pas joignable. Le support est numérique pour les clients abonnés au service préférence de livraison. Cet avis de passage porte la date de la première présentation de la lettre recommandée concernée.

**Avis de réception ou AR :** Document attestant la distribution du pli. Il est signé par le destinataire de façon manuscrite ou numérique et retourné à l'expéditeur au format papier ou numérique si le client a souscrit à l'option Avis de réception au moment de l'envoi sauf dans le cas des PAP LR et du PARS ou il est systématiquement inclus.

**Preuve de distribution :** Document attestant de la distribution du pli. Il est signé par le destinataire de façon manuscrite ou numérique et est conservé par La Poste.

**Compte La Poste :** Espace client gratuit sur le site [laposte.fr](https://laposte.fr)<sup>1</sup> indispensable pour accéder aux produits et services du Groupe La Poste grâce à un identifiant unique.

**Smart data :** Code-barres bidimensionnel apposé sur le pli et associé à un identifiant unique par pli retranscrit en clair (numéro de suivi de la Lettre recommandée). La fonction de la smart data est d'identifier chaque Lettre recommandée par un numéro de suivi unique.

**PrépaFacile :** Site réservé aux entreprises et dédié à la préparation des envois de courrier, accessible depuis l'adresse URL <https://PrepaFacile.laposte.fr><sup>2</sup>

**Support de recommandation :** Liasse de recommandation disponible en bureau de poste ou tout Imprimé bureautique agréé par La Poste.

**DOM :** désigne la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte

<sup>1</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

<sup>2</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

**COM** : Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, La Polynésie française, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.

## Article 2 : Objet

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à la Lettre recommandée nationale, et à la Lettre recommandée internationale de La Poste.

La Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale sont réservées aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée nationale peut être préparée à l'aide d'un Support de recommandation mais peut également être préparée sans Support de recommandation. On parle dans ce cas de la Vignette, du PAP LR, de la Lettre recommandée liberté.

La Lettre recommandées internationale ne peut être préparées qu'au moyen d'un Support de recommandation.

La Lettre recommandée nationale, préparée à l'aide d'un Support de recommandation est admise dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine, les Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et au départ de ces zones et à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et-Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.

La Lettre recommandée nationale préparée avec une Vignette, un Prêt-à-recommander suivi ou à l'aide d'un PAP LR est disponible uniquement dans les relations réciproques et à l'intérieur de la France Métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM).

La Lettre recommandée internationale est admise au départ de la France Métropolitaine, des DOM, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy, Monaco vers toute destination à l'international (ce qui signifie toute destination hors celles précitées pour la Lettre recommandée nationale).

## Article 3 : Caractéristiques de l'offre

### 3.1 Description du service

La Lettre recommandée comprend :

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 6.3,
- une remise contre signature qui apporte une preuve de présentation et/ou de distribution,
- une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation, sur la base de trois niveaux de recommandation R1, R2, R3. Les niveaux R2 et R3 ne sont disponibles que pour les Lettres recommandées préparées à l'aide de Supports de recommandation.
- un service de suivi (à l'exception de la Lettre recommandée internationale au départ des DOM et de la Lettre recommandée nationale à destination de Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Polynésie Française, les terres australes et antarctiques françaises et les secteurs postaux).

Le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou de bout en bout suivant les destinations<sup>3</sup>, à condition d'utiliser les supports de recommandation correspondants.

Le suivi de la Lettre recommandée nationale avec ou sans liasse est disponible pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, de Monaco, Saint Martin, Saint Barthélemy, Saint Pierre et Miquelon.

- une preuve de distribution conservée par la Poste. Le PARS et le PAP LR comprennent systématiquement un Avis de Réception.

### 3.2 Prise en charge des Lettres recommandées :

Les envois de Lettre recommandée ne peuvent comporter que des communications écrites sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Pour les envois de correspondance effectués par les particuliers, La Lettre recommandée nationale est admise pour les envois jusqu'à 2 kilogrammes.

Pour les envois de correspondance effectués par les professionnels, La Lettre recommandée nationale est admise pour les envois jusqu'à 4 kilogrammes. Au-delà de 2 kilogrammes l'affranchissement est soumis à TVA et se fait obligatoirement au moyen d'une machine à affranchir ou via l'offre Affranchigo / Prestigo. Les plis de plus de deux kilogrammes doivent également être obligatoirement préparés à l'aide d'un Support de recommandation.

Le PAP LR est limité aux envois jusqu'à 50g et le PARS est limité aux envois jusqu'à 20g.

<sup>3</sup> Liste des destinations disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou dans les points de contact postal

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes, voire 3 kilogrammes sur certaines destinations<sup>3</sup>, respectant les conditions de dimensions décrites ci-dessous à l'article 5.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les Lettres recommandées ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

### 3.3 Services optionnels payants proposés :

- Un avis de réception, ou tout autre document équivalent en vigueur selon les règles du pays destinataire pour les envois internationaux, retourné à l'expéditeur.

- L'avis de réception de la Lettre recommandée nationale préparée avec un Support de recommandation. Il est disponible si l'adresse de l'expéditeur se situe dans l'une des zones suivantes : France Métropolitaine, les DOM, Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy.

L'avis de réception est disponible pour les Lettres recommandées préparées à l'aide d'une Vignette ou de l'application La Poste via l'onglet « Activer un recommandé » pour une adresse expéditeur située en France métropolitaine ou dans les DOM.

L'avis de réception inclus dans le PARS ne peut être exécuté que si l'adresse expéditeur se trouve en France Métropolitaine ou dans les DOM.

Pour les Lettres recommandées liberté et le PAP LR, l'avis de réception est numérique.

- Une option complémentaire permettant à l'expéditeur de bénéficier de l'impression par La Poste des AR numériques dans le cadre de l'envoi de les Lettres recommandées Liberté.

- Une option de contre-remboursement, limité à 800 €, disponible pour la Lettre recommandée nationale à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy et préparée à l'aide de Supports de recommandation.

## Article 4 : Contenu

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandises dans la Lettre recommandée nationale et la Lettre recommandée internationale et à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination<sup>2</sup>.

Les billets de banque, pièces de monnaie, métaux précieux et bijoux ne peuvent pas être insérés dans les Lettres recommandées.

L'expéditeur qui utilise un PARS s'engage à ne pas ajouter de contenu.

## Article 5 : Conditions d'admission

### 5.1 Conditionnement :

La Lettre recommandée doit répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois définies aux Conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

L'expéditeur est seul responsable du choix du conditionnement, il doit veiller à ce que celui-ci soit adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

### 5.2 Conditions de dimensions :

Type d'offre et Format/conditionnement	Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
<b>Lettre recommandée nationale</b>	Longueur = 22 Largeur = 11	Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60 sans aucune limitation d'épaisseur
<b>Lettre recommandée internationale</b>	Longueur : 14 Largeur : 9	Longueur + Largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 sans aucune limitation d'épaisseur
<b>Cartes</b>	Longueur = 14 Largeur = 9 Avec une longueur au moins égale à la largeur multipliée par 1,4	Longueur = 23,5 Largeur = 12 Longueur + largeur + épaisseur = 90
<b>Enveloppes</b>	Longueur = 14 Largeur = 9	avec une longueur maximale de 60 sans autre limitation d'épaisseur

<b>Rouleaux</b>	Longueur+2 diamètres = 17 La plus grande dimension ne pouvant être inférieure à 10	Longueur + 2 diamètres = 104 avec une longueur maximale de 90
-----------------	---	--

Les dimensions de la Lettre recommandée nationale valent pour les lettres recommandées préparées avec liasse ou sans liasse.

Le PAP LR est disponible en trois formats : une enveloppe d'un format DL (110x220mm) sans fenêtre ou avec fenêtre 20g et une enveloppe d'un format C5 (162x229mm) sans fenêtre 50g.

Le PARS :

Format déplié : A4 (210 x 297 mm) Format fermé : A5 (210 x 149 mm).

## Article 6 : Préparation et conditions de dépôt

### 6.1 Support à utiliser par l'expéditeur

- Les Supports de recommandation

Pour les Lettres recommandées préparées avec un Support de recommandation, les supports utilisés doivent être homologués par La Poste et comporter un Identifiant (numéro et code à barres de type 128 pour les envois nationaux). A défaut, l'envoi sera refusé.

Ces supports sont exclusivement réservés à l'exécution de la prestation par La Poste.

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur l'enveloppe ainsi que sur le support, à coller sur celle-ci et de leur cohérence.

La liasse, plus particulièrement adaptée aux dépôts individuels ou en faible quantité, est disponible dans les points de contact postal et en établissements courrier. Des supports informatibles pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou au 3634<sup>4</sup>).

- La Vignette Lettre recommandée

L'expéditeur a aussi la possibilité de préparer sa Lettre recommandée nationale avec une Vignette. La Vignette fait office d'affranchissement et de support de recommandation. Cette vignette peut être réalisée :

- sur automate (disponible dans certains points de contact postal). L'expéditeur renseigne alors l'ensemble des indications nécessaires (article 6.2) ainsi qu'une adresse e-mail, directement sur l'automate qui lui délivre une étiquette à coller sur son pli
- en ligne depuis <https://boutique.laposte.fr/><sup>5</sup> en l'imprimant par ses propres moyens. Ce service est accessible avec un Compte La Poste. Il peut également choisir d'imprimer sa vignette recommandée en ligne sur un automate en libre-service en bureau de poste, grâce à un numéro de vignette communiqué en fin de parcours d'achat sur [laposte.fr](http://laposte.fr)

- Le PAP LR

La préparation d'un PAP LR se fait via un smartphone, un ordinateur connecté à internet ou un automate en bureau de Poste.

- Le PARS

Le PARS contient un support pour écrire le message. Une fois replié le PARS devient une enveloppe sur laquelle est déjà apposée la liasse Lettre recommandée à remplir de manière manuscrite. Aucun objet ou document ne doit être inséré dans le PARS.

- La LR liberté

<sup>4</sup> Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h



<sup>5</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

Les expéditeurs professionnels auront la possibilité de préparer en ligne leurs Lettres recommandées libéré dans l'outil Prépacile. Ils devront saisir en ligne les informations du pli (poids, taux de recommandation, adresse expéditeur et adresse destinataire) directement depuis leur espace Prépacile. A partir de leur espace Prépacile, ils pourront ensuite imprimer l'étiquette dotée d'une smart data qu'ils devront apposer impérativement sur le recto du pli. Ils bénéficieront de preuves numériques au dépôt, et en cas de choix de l'option Avis de réception, l'avis de réception sera numérique.

## 6.2 Indications à compléter par l'expéditeur

### a) Généralités

L'expéditeur doit indiquer en caractères lisibles sur le support papier ou saisir sur l'automate, sur l'application mobile La Poste ou en ligne sur Prépacile, ou sur le site de la Boutique La Poste <https://boutique.laposte.fr/><sup>5</sup> (pour la vignette LR ou le PAP LR), dans les différentes zones prévues à cet effet :

- les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, à savoir : noms et prénoms ou raison sociale et adresses. En cas de multi destinataires (maximum 2), option disponible uniquement pour la Lettre recommandée nationale préparée avec une liasse: les noms et prénoms de chacun des destinataires.
- le niveau de garantie choisi ; par défaut, si celui-ci n'est pas coché, l'envoi sera automatiquement classé en niveau de garantie RI.
- L'option contre-remboursement le cas échéant.

### b) Cas spécifiques

- La Vignette recommandée en Ligne

Pour préparer correctement son envoi à partir d'une Vignette Lettre recommandée, le client doit cumulativement :

- imprimer la vignette soit depuis le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou depuis l'automate ;
- la découper selon les pointillés le cas échéant ;
- la placer bien à plat, non froissée ni pliée ni déchirée au recto du pli ;
- la fixer à l'aide d'un ruban adhésif tout en veillant à ne pas recouvrir les informations ou la coller si l'étiquette est imprimée sur un support adhésif.

#### - LE PAP LR

Pour préparer correctement son envoi, le client doit renseigner l'adresse du destinataire de manière manuscrite ou en collant une étiquette imprimée lisible sur l'enveloppe pré-timbrée PAP LR. Pour le format de PAP LR avec fenêtre, l'adresse doit figurer sur le courrier inséré dans l'enveloppe et être positionnée de manière à ce qu'elle soit entièrement visible par la fenêtre.

Puis, le PAP LR peut être activé, sur l'automate en Bureau de Poste, sur internet via le site [www.lastation.laposte.fr](http://www.lastation.laposte.fr)<sup>6</sup> ou en téléchargeant l'application La Poste depuis son smartphone. Pour procéder à l'activation sur l'application La Poste ou sur l'automate, un client doit se connecter à son Compte La Poste ou utiliser une adresse e-mail. Dans le cas d'un client particulier, l'utilisation d'un Compte La Poste est obligatoire. Avec l'application, sur internet ou à l'automate, le client active son envoi en flashant le code à barres au recto de l'enveloppe commençant par le préfixe 3P ou 4P (selon le format 20g ou 50g) ou en saisissant les caractères du code-à-barres. Puis il renseigne les coordonnées expéditeur et destinataire selon le déroulé proposé par l'application ou par l'automate. Une fois ces informations validées dans l'application La Poste/l'automate, le pli est prêt à être déposé.

**En cas non activation du PAP LR, le courrier sera traité en lettre simple. Le client ne disposera donc pas de la remise contre signature du pli ni des preuves (preuve de dépôt et avis de réception le cas échéant).**

Les informations (adresses destinataire et expéditeur) mentionnées sur le pli et sur le bordereau papier ou lors de la saisie sur automate, ou sur [laposte.fr](http://laposte.fr), sur Prépacile ou sur l'application mobile doivent être identiques. En cas d'incohérence entre les adresses, le client ne saurait tenir La Poste responsable d'un quelconque problème qui affecterait la qualité de service.

## 6.3 Modalités de dépôt

<sup>6</sup> Consultation gratuite hors coût de connexion

## a) Généralités

Pour toute Lettre recommandée, quelle qu'en soit la forme, le dépôt peut se faire en point de contact postal ou en établissement courrier.

Pour les points de contact postaux, ou établissements courrier qui ne sont pas en mesure traiter sur place les envois de recommandés, le dépôt de lettre recommandée préparée sur Support de recommandation est autorisé et la preuve de dépôt sera retournée le lendemain à l'expéditeur. Dans ce cas, la seule date de dépôt valable est celle saisie par l'établissement de rattachement sur la preuve de dépôt.

L'inscription de la date par La Poste sur la preuve de dépôt est nécessaire pour valider et attester de la date de prise en charge de la Lettre recommandée dans le réseau postal.

Le dépôt des Lettres recommandées, quel que soit le support présenté dans ces conditions spécifiques de vente, est possible au guichet des bureaux de poste.

Quelle que soit la modalité de dépôt de la lettre recommandée, la date de dépôt faisant foi est celle apposée par La Poste.

## b) les autres modalités de dépôt possibles

- En boîte aux lettres dédiée en bureau de poste (Vignette et LR préparée sur automate, PARS et PAP LR).

Les Lettres recommandées préparées avec une Vignette (en ligne ou sur automate), les PARS ou les PAP LR peuvent être également déposées dans les boîtes signalées à cet effet en bureau de poste. L'indication d'une adresse e-mail est requise pour un dépôt en boîte dédiée afin que La Poste puisse envoyer à l'expéditeur la preuve de dépôt numérique de son envoi (cf. article 6.3).

Lors du paiement à l'automate ou en ligne, un ticket ou un mail de confirmation respectivement rappelant le numéro de l'envoi est émis. Il appartient au client de conserver ce ticket ou ce mail de confirmation au moins jusqu'à l'obtention de la preuve de dépôt. Les Lettres recommandées sont relevées le jour de leur dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt sera datée du jour de dépôt dans la boîte dédiée. La preuve de dépôt numérique portera la date de dépôt et un code de vérification pour attester de l'authenticité de la preuve.

- En boîte aux lettres de rue (Le PAP LR)

Tout PAP LR, après activation selon les modalités précisées ci-dessus, peut être déposé en boîte aux lettres de rue. **Seul le PAP LR est éligible à ce mode de dépôt.**

Si le dépôt du PAP LR est fait avant la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt sera datée du jour de dépôt dans la boîte aux lettres de rue.

Si le dépôt du PAP LR est fait après la levée de la boîte aux lettres de rue (heure mentionnée sur la boîte), la preuve de dépôt sera datée du lendemain du jour du dépôt.

Si le client souhaite une preuve de dépôt datée du jour, La Poste recommande de déposer le PAP LR au guichet ou en boîte dédiée en bureau de Poste.

Quel que soit le mode de préparation de la LR (excepté le PAP LR), le dépôt en boîtes aux lettres de rue est interdit. Dans cette hypothèse le courrier sera retourné à l'expéditeur, comme un courrier simple, sans préjudice du paiement d'un montant complémentaire en cas d'insuffisance d'affranchissement.

- Depuis une boîte aux lettres personnelle (Vignette recommandée en ligne, Prêt-à-recommander suivi)

L'envoi depuis la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur est soumis aux conditions détaillées ci-après.

Le service de dépôt dans la boîte aux lettres personnelle de l'expéditeur n'est possible qu'aux conditions cumulatives suivantes :

- Etre un particulier et avoir un Compte La Poste
- Avoir préparé sa Lettre recommandée à l'aide d'une vignette recommandée en ligne;
- Avoir une boîte aux lettres normalisée et accessible (conformément aux CGV Courrier-Colis) ;
- Le nom et l'adresse du dépôt correspondent aux nom et adresse de l'expéditeur. Le nom de l'expéditeur doit également être présent sur la Boîte aux lettres ;
- la boîte aux lettres se situe en France métropolitaine.

La Lettre recommandée sera récupérée par La Poste lors de la tournée du facteur.

Ce service est gratuit. L'envoi de recommandés depuis une boîte aux lettres personnelle est limité à 5 lettres quotidiennes et dans la limite de 1 kilogramme au global. Si les conditions de volume (5 lettres) et de poids (1 kg) ne sont pas respectées, La Poste se réserve le droit de refuser l'ensemble du dépôt en boîte aux lettres.

Pour une demande de dépôt en boîte aux lettres faite entre 4 (quatre) heures du matin (heure France Métropolitaine) et minuit, la relève aura lieu le jour ouvrable suivant. Pour une demande faite entre minuit et 4

(quatre) heures, la relève aura lieu le jour même (ou le jour ouvrable suivant si la demande est faite un dimanche ou un jour férié).

Le client doit dans tous les cas déposer sa Lettre recommandée correctement préparée et affranchie dans sa boîte aux lettres, avant 8 (huit) heures du matin, le jour de passage du facteur.

Le client peut annuler son dépôt en boîte aux lettres dans les conditions prévues dans son compte La Poste avant 4 (quatre) heures (heure France Métropolitaine) le jour prévu de passage du facteur.

Lors de son passage, le facteur laisse dans la boîte aux lettres du client un avis attestant de son passage et de la prise en charge de sa Lettre recommandée. L'avis de prise en charge doit être conservé jusqu'à la réception de la preuve de dépôt numérique par le client.

Si la Lettre recommandée n'a pas pu être prise en charge, le facteur laisse un avis en expliquant les motifs de non prise en charge. En cas de non prise en charge de la lettre recommandée par La Poste, le Client peut consulter son compte client boutique ou prendre contact avec le Service Clients (3631<sup>7</sup>) pour plus d'informations. Il a également la possibilité de déposer sa Lettre recommandée au guichet d'un bureau de poste, avant la date de fin de validité de la vignette.

A défaut de dépôt dans un bureau de poste avant la fin de validité de la vignette, La Poste ne saurait être tenue pour responsable de la non prise en charge de la Lettre recommandée.

- Non prise en charge pour des motifs externes au client (en cas de force majeure ou problèmes organisationnels) : La Poste mettra tout en œuvre pour passer le jour ouvrable suivant, le client sera donc invité à déposer à nouveau son pli dans sa boîte aux lettres avant 8 (huit) heures ce jour. Le client a toujours la possibilité de déposer son pli en bureau jusqu'à la date de fin de validité de la vignette.

- En cas de non prise en charge de la Lettre du fait du client :
  - pour cause d'insuffisance d'affranchissement ;
  - pour cause de vignette illisible,
  - pour cause de vignette non valide,
  - pour absence ou mauvaise préparation de son envoi,
  - pour absence de lettre dans la boîte,

Le client est alors invité à compléter son affranchissement ou à réimprimer sa vignette depuis son compte client boutique en ligne ou à réaliser une nouvelle préparation de l'envoi et déposer sa Lettre recommandée en bureau de poste. En cas d'insuffisance d'affranchissement (concernant le poids mais pas le niveau de recommandation), la Lettre pourra faire l'objet d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente Courrier-Colis.

Lorsque le facteur relève la Lettre recommandée du Client, la preuve de dépôt numérique de la Lettre recommandée est envoyée le lendemain de l'expédition en boîte aux lettres à l'adresse e-mail renseignée par le client dans son compte Boutique. La date de dépôt figurant sur la preuve de dépôt correspond au jour où le facteur a relevé la Lettre recommandée dans la boîte aux lettres du Client.

Si le client souhaite modifier cette adresse email, il doit la modifier dans ses informations personnelles directement sur son compte client boutique, avant de valider son achat. Dans le cas contraire, ce changement ne sera pris en compte qu'à compter de son prochain achat.

Dans le cas d'une demande de dépôt en boîte aux lettres pour des Lettres recommandées avec avis de réception, cet avis de réception sera transmis au Client par courrier à l'adresse postale de l'Expéditeur renseignée sur sa Lettre recommandée. En revanche, aucun e-mail ne lui sera adressé pour confirmer la distribution de son envoi. Le client peut à tout moment suivre l'état de son dépôt et les motifs d'une absence de prise en charge (le cas échéant) depuis son compte Boutique.

- Dépôts de plus de neuf Lettres Recommandées et dépôts avec des supports sans preuve de dépôt :

Tout dépôt supérieur à neuf lettres recommandées nationales et préparées avec une liasse ou un imprimé bureautique, affranchies par le client, doit être accompagné d'un bordereau de dépôt en nombre de lettres recommandées et des preuves de dépôt individuelles agrafées au bordereau.

Tout dépôt avec des supports sans preuve de dépôt doit être accompagné d'un descriptif de plis « Lettre recommandée » ou « Lettre recommandée Internationale » qui décrit l'ensemble du dépôt, notamment les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire et l'Identifiant des envois recommandés. A défaut, le dépôt sera refusé. Un modèle de descriptif de plis est disponible en bureau de poste, sur Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou en établissement courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt. Un seul descriptif de plis ou bordereau de dépôt en nombre, selon le cas, est admis par dépôt et par client.

- Règles d'uniformité des dépôts :

Dans un dépôt de lettres recommandées nationales, les lettres recommandées aux taux R2 et R3 doivent être séparées de celles au taux R1 et celles avec avis de réception doivent l'être de celles sans avis de réception.

- Durée de validité de l'affranchissement en ligne et du PAP LR : L'émetteur ayant acheté une Vignette Recommandée en Ligne sur le Site ou depuis un automate dispose de 31

<sup>7</sup> Numéro gratuit du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00



(trente et un) jours à partir de la date d'achat pour déposer sa Lettre Recommandée. L'utilisation de la vignette ou son remboursement met fin à ce délai. Passé le délai de 31 (trente et un) jours et en cas de non utilisation, la vignette ne sera pas remboursée. Seul un problème technique du fait de la Poste empêchant l'impression de la vignette peut justifier le remboursement de l'affranchissement, à condition :

- Que le client en fasse la demande auprès du service Clients avant la date de fin de validité de la vignette ;
- Que la vignette n'ait pas été utilisée.

Le PAP LR dispose d'une validité permanente et reste utilisable quelle que soit l'évolution tarifaire du produit. L'émetteur ayant activé un PAP LR dispose de 31 (trente et un) jours à partir de la date d'activation pour déposer son PAP LR. Passé ce délai, le PAP LR ne sera plus pris en charge par La Poste et ne sera pas remboursé. Si le pli est déposé par l'expéditeur, il sera traité comme une Lettre ordinaire.

### c) Preuve de dépôt

Après dépôt au guichet, l'agent remet à l'expéditeur la preuve de dépôt qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation.

Pour les Lettres recommandées préparées sur automate ou en ligne avec une Vignette recommandée ou sur Prépafacile ou encore les PAP LR et ce quel que soit le mode de dépôt, la preuve de dépôt numérique sera envoyée par courrier électronique à l'adresse saisie par l'expéditeur lors de la préparation de la Lettre recommandée.

Pour le PAP LR, les preuves de dépôt et d'avis de réception sont également mises à la disposition du client dans l'application mobile La Poste.

En cas d'adresse e-mail non renseignée ou de saisie d'une adresse e-mail non valide ou incorrecte par l'expéditeur, La Poste ne saurait être responsable de la non réception de la preuve de dépôt numérique par ce dernier.

### d) Spécificités pour l'Outre-mer

Pour tout envoi à destination de l'Outre-Mer et des pays hors Union Européenne, l'expéditeur est tenu de présenter tous documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières et/ou fiscales en se conformant à la réglementation applicable. Les formalités douanières varient selon le pays de destination.

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur. L'expéditeur sera tenu au paiement des frais supportés par La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. La Poste ne saurait être tenue pour responsable de faits ou d'omissions imputables à l'expéditeur ou au service des Douanes. L'expéditeur supporte seul toutes les conséquences financières résultant de déclarations ou documents erronés, incomplets, inapplicables ou fournis tardivement, ou de tout manquement aux dispositions du Code Général des Impôts, pouvant entraîner pour La Poste, liquidation de droits, taxes supplémentaire ou amendes de l'administration concernée.

## Article 7 : Tarifs

7.1 Paiement par l'expéditeur  
Le client acquitte :

- pour les envois nationaux : l'affranchissement Lettre recommandée Nationale
- le tarif en vigueur pour le service Lettre recommandée internationale.
- et le cas échéant le prix de l'option choisie (option avis de réception pour les Lettres recommandées nationales et internationales ; option contre-remboursement pour les Lettres recommandées nationales à destination de la France métropolitaine et des Départements d'Outre- Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy), au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Le prix acquitté par le client qui achète un PAP LR ou un PARS inclut l'affranchissement Lettre recommandée Nationale 20g ou 50g niveau R1 l'avis de réception et l'enveloppe. Les tarifs sont disponibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup>. Une tarification spécifique est prévue pour les Lettres recommandées multidestinataires.

Ces frais doivent être réglés par l'expéditeur au moment du dépôt en point de contact postal (ou au moment de l'achat de l'affranchissement si celui-ci est effectué sur automate ou sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr)), par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place.

Une insuffisance d'affranchissement de la Lettre recommandée pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

7.2 Tarification applicable à la recommandation

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de la Lettre recommandée. Cette tarification comprend le service d'acheminement et de distribution de la Lettre recommandée jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, l'indemnisation en cas de perte ou avaries et, le cas échéant, la mise en instance et/ou le retour à l'expéditeur en cas de non distribution. En outre, en cas de distribution multidestinataires, le tarif de cette offre comprend le recueil de l'ensemble des signatures.

## Article 8 : Conditions de distribution et délais

### 8.1 Délais de distribution

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 3 jours ouvrables et de 5 jours ouvrables pour les Lettres recommandées Internationales vers l'Union Européenne, 8 jours ouvrables vers le reste du monde). Le délai de distribution court à compter de la date indiquée sur la preuve de dépôt jusqu'à la date de première présentation de la Lettre recommandée au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douanes, cas de force majeure...).

Pour les professionnels, les Lettres recommandées Liberté, bénéficient d'une option payante de délai rapide. Dans ce cas, le délai prévu pour la distribution des Lettres recommandées nationales est de 2 jours ouvrables.

Ces délais ne font l'objet d'aucun engagement contractuel.

### 8.2 Distribution contre la signature du destinataire

La Lettre recommandée nationale ainsi que la Lettre recommandée internationale sont remises à l'adresse indiquée, ou à toute autre adresse contractuellement convenue entre La Poste et le destinataire, contre la signature du destinataire ou de son mandataire ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination. Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une raison sociale, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la personne morale. Dans le cas où un envoi recommandé est adressé à une personne physique et à une indivision, celui-ci sera remis à toute personne habilitée par la convention d'indivision.

En cas d'impossibilité de remettre une Lettre recommandée nationale contre signature de son destinataire ou de son mandataire, un Avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres du destinataire, et la Lettre recommandée est mise en instance pour une durée de 15 jours calendaires courant à compter du lendemain de la première présentation.

Dans cette hypothèse, le destinataire de l'envoi peut demander à bénéficier, selon les modalités définies par La Poste, d'une seconde présentation de son recommandé.

Il peut également convenir avec La Poste, pour cet envoi, d'un lieu et/ou jour de nouvelle livraison de sa lettre recommandée, selon les modalités figurant sur l'avis de passage.

En cas d'abonnement du destinataire au service Préférences de Livraison (choix du jour de distribution ou du bureau de poste de retrait), la notification reçue par e-mail par le destinataire fait office d'avis de passage et de date de première présentation. Les Lettres recommandées du destinataire abonné lui seront alors distribuées selon les modalités convenues entre lui et La Poste, dans le respect de la réglementation en vigueur.

La distribution de la Lettre recommandée internationale se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

L'identité de l'expéditeur ne saurait être révélée tant que la Lettre recommandée n'a pas été acceptée par le destinataire par l'apposition de sa signature sur la preuve de distribution.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre ou à identifier le destinataire ou son mandataire dûment habilité, la Lettre recommandée est renvoyée à l'expéditeur s'il est identifiable. A défaut le traitement de la Lettre recommandée non distribuée est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

### 8.3 Distribution en cas de destinataires multiples (Lettre recommandée nationale)

Une Lettre recommandée nationale peut être adressée à deux destinataires maximum résidant à la même adresse, moyennant l'acquittement d'un tarif spécifique (cf. grille tarifaire en vigueur). Une étiquette de La Poste portant la mention « plusieurs signatures » doit alors être apposée sur le support recommandé. Lorsque tous les destinataires sont présents, tous doivent signer la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception.

En cas d'absence de tous les destinataires ou de leur mandataire, un avis de passage est déposé par le préposé à la distribution dans la boîte aux lettres des destinataires et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

En cas d'absence d'un des destinataires, le(s) destinataire(s) présent(s) signe(nt) la preuve de distribution et, le cas échéant, l'avis de réception. Le facteur indique alors, quel que soit le nombre de signataires présents, la date de première présentation. Un avis de passage est déposé à domicile ou en boîte aux lettres et la Lettre recommandée nationale est mise en instance.

La Lettre recommandée nationale est remise au dernier signataire ayant émargé. La date de distribution est celle de ce dernier émargement.

Si la Lettre recommandée nationale n'est pas distribuée ou si toutes les signatures n'ont pu être recueillies, la Lettre recommandée est retournée à l'expéditeur. Le défaut d'acquittement de l'option multidestinataire s'interprète comme la volonté d'adresser le courrier à l'un ou l'autre des destinataires. Par exemple, une lettre recommandée adressée à Monsieur et Madame X sans paiement de l'option multidestinataire pourra être remise indifféremment à l'un ou l'autre.

### 8.4 Preuve de distribution et/ou avis de réception.

Lors de la remise de la Lettre recommandée nationale ou de la Lettre recommandée internationale, le destinataire,

SA au capital de 5 620 325 816 euros

RCS Paris 356 000 000

Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS

ou son mandataire, doit pour la Lettre recommandée nationale,

- présenter une pièce d'identité valide sur demande de l'agent de La Poste qui lui remet, pour la première fois, une Lettre recommandée nationale conformément aux lois et règlements en vigueur, ou tout autre document utile pour la distribution d'une Lettre recommandée internationale, conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer sur support papier ou numérique (cf. art 8.5), ou accepter dans les conditions du pays de destination, la preuve de distribution,
- le cas échéant, signer l'Avis de réception ou tout autre document équivalent applicable dans le pays de destination.

A titre indicatif, le délai prévu pour la distribution des Avis de Réception adossés à une Lettre recommandée nationale est de trois (3) jours ouvrés. Ce délai ne fait l'objet d'aucun engagement contractuel ; s'agissant du mandataire, celui-ci doit également indiquer son nom et prénom en plus de sa signature.

La preuve de distribution est conservée par La Poste pendant un an (et pendant un délai minimum de six (6) mois à compter du lendemain du dépôt de l'envoi par l'opérateur du pays de destination pour les Lettres recommandées internationales).

Pendant ce délai, l'expéditeur et le destinataire peuvent demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution. Chaque demande de preuve de distribution doit faire l'objet d'un courrier spécifique.

En cas de retour à l'expéditeur, la Lettre recommandée lui est remise contre sa signature (ou celle de son mandataire) sur la preuve de distribution présentée par La Poste.

L'Avis de réception est restitué :

- sous format papier pour les Lettres recommandées nationales et internationales à l'adresse postale de l'expéditeur
- à l'exception du PAP LR, de la Vignette recommandée, et de la Lettre recommandée liberté qui disposent d'un Avis de réception numérique envoyé par mail au client et mis à disposition de celui-ci : dans l'application mobile du client lorsque celui-ci possède un Compte La Poste, ou dans son espace Prépafacile via l'onglet suivi.

L'envoi d'un Avis de réception numérique est toutefois subordonné au recueil de la signature du destinataire sur un terminal numérique. Lors d'une distribution d'un PAP LR, d'une Vignette recommandée, ou d'une Lettre recommandée Liberté, sans présentation par l'agent de La Poste d'un terminal numérique, la signature du destinataire peut être recueillie sur un support papier (preuve de distribution et Avis de réception). Dans ce cas l'Avis de réception sera fourni au format papier à l'expéditeur.

Le client s'engage à ce que l'adresse expéditeur mentionnée sur la preuve de distribution de la LR corresponde à l'adresse expéditeur indiquée sur l'AR. En cas de divergence, La Poste réalisera un retour de pli à l'adresse indiquée sur la preuve de distribution, ce que le client accepte, à l'exception des LR encadrées par un contrat signé entre La Poste et le client.

#### 8.5 Spécificités des Supports Numériques à la réception (Lettre recommandée nationale)

Lorsque l'agent de La Poste est équipé d'un terminal numérique, le destinataire ou son mandataire signe la preuve de distribution, sous format numérique, sur le terminal de l'agent.

En cas de remise d'un pli unique, la signature est apposée sous le numéro de pli concerné. Une fenêtre apparaît sur l'écran, permettant au Client d'accéder aux conditions de conservation et d'utilisation de ses données.

En cas de remise simultanée de plusieurs plis (au-delà de trois plis), la signature est apposée une seule fois sous un lien dont l'activation tactile renvoie à la liste des plis signés.

Cette signature est attachée à la preuve de distribution des plis recommandés concernés et identifiables par leurs numéros. La signature est encapsulée avec l'ensemble des informations liées au(x) pli(s) concerné(s).

Ces informations ne peuvent être transmises qu'à l'expéditeur ou au destinataire du pli lui-même, sur demande, ou à toute autorité judiciaire qui en ferait la demande. Elles seront conservées pendant une durée minimale d'un an à compter de la date de dépôt des plis concernés, sans pouvoir excéder deux ans. A l'échéance de ce délai, les données seront détruites.

## Article 9 : Tableau récapitulatif

	<b>Lettre recommandée sur Support de recommandation</b>	<b>Lettre recommandée avec Vignette (en ligne ou</b>	<b>PAP LR</b>	<b>PARS</b>	<b>LR Liberté</b>	<b>LR 2 à 4kg (sur Supports de recommandation)</b>
<b>Pour quels clients</b>	Tous	Tous	Tous	Tous	Entreprises sous contrat d'affranchissement	Entreprises sous contrat d'affranchissement
<b>Zone de validité</b>	à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et- Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises.	Départ : Métropole et DOM. Destination : Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination: Métropole, DOM	Départ : Métropole et DOM. Destination: Métropole, DOM	Départ : Métropole Monaco et DOM. Destination: Métropole, Monaco et DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy	à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre- et- Miquelon, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française, Wallis-et- Futuna, les Terres australes et antarctiques françaises.
<b>Poids max</b>	2kg	2kg	3 formats : 20g avec et sans fenêtre, 50g sans fenêtre	20g	2kg	4kg
<b>Niveau de recommandation</b>	R1/R2/R3	R1	R1	R1	R1	R1
<b>Avis de réception</b>	En option	En option	Inclus	Inclus	En option	En option
<b>Dépôt</b>	Au guichet	Dépôt express en bureau de poste en boîte dédiée, au guichet ou depuis sa boîte aux lettres personnelle dans le cadre du service dédié proposé sur laposte.fr lors de l'achat d'une vignette recommandée en ligne	Dépôt en boîte aux lettres de rue, dépôt express en bureau de poste en boîte dédiée, ou au guichet	Au guichet	Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement	Dans le point de contact précisé au contrat d'affranchissement
<b>Format preuve dépôt</b>	Papier	Numérique	Numérique	Papier	Numérique	Papier
<b>Format AR</b>	Papier	Papier	Numérique	Papier	Numérique	Papier

## Article 10 : Service de suivi

### 10.1 Lettre recommandée nationale

Le service de suivi permet de connaître les principales étapes d'acheminement et de distribution ainsi que la date de distribution (ou le motif de non distribution) de la Lettre recommandée nationale. Pour cela, 3 modes d'accès direct

à l'information de distribution sont accessibles par le client :

**Par téléphone :**

**Pour les particuliers, composer le 3631<sup>7</sup>**

**Pour les professionnels, composer le 3634<sup>4</sup>**

**Sur Internet : [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)**

**Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 62080<sup>8</sup>**

**Sur l'application dédiée pour le PAP LR**

Les informations de suivi sont consultables soixante jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre Recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>7</sup>. Les professionnels peuvent déposer une réclamation au 3634<sup>4</sup>.

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent. En cas de recherche infructueuse, une enquête plus approfondie sera déclenchée.

Les données fournies dans le cadre du suivi sont indicatives et non contractuelles.

## 10.2 Lettre recommandée internationale

Ce service permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement et de distribution des envois déposés en France métropolitaine, pour certaines destinations dont la liste est disponible sur internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup> et en bureaux de Poste. Cette liste est susceptible d'évoluer. Pour les autres destinations, le suivi des plis s'arrête à la frontière (départ du centre de traitement du courrier international en France).

Pour obtenir les informations sur le suivi, l'expéditeur peut appeler le 3631<sup>7</sup> pour les particuliers et le 3634<sup>4</sup> pour les professionnels ou consulter le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>3</sup>.

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste. Si 48h (jours ouvrables) après l'envoi de la Lettre recommandée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631<sup>7</sup> pour les particuliers et au 3634<sup>4</sup> pour les professionnels.

La confirmation de la prise en compte de la demande d'information est adressée dans les 48h (jours ouvrables) qui suivent. En cas de recherche infructueuse, une enquête plus approfondie sera déclenchée.

## Article 11 : Responsabilité de La Poste

### 11.1 Généralités

**La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au Code des postes et des communications électroniques et s'agissant des envois internationaux, conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

**La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions spécifiques ou de toute cause étrangère non imputable à La Poste.**

**La Poste ne saurait être tenue pour responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels, quelle qu'en soit la cause, liés à la perte ou l'avarie de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.**

### 11.2 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée nationale

**La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'un envoi recommandé dans les conditions prévues à l'article**

**L.7 du code des postes et communications électroniques. La responsabilité de La Poste est strictement limitée aux dommages directs et plafonnée, toutes causes confondues, au montant de l'indemnisation déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 16 euros - R2 : 153 euros - R3 : 458 euros**

**A l'exception du PARS, de la Lettre recommandée préparée avec vignette (en ligne ou à l'automate) et du PAP LR, qui ne proposent que le niveau R1, le niveau de garantie est librement choisi par l'expéditeur au moment du dépôt de la Lettre recommandée nationale ou de l'achat de son affranchissement. A défaut de choix exprès par l'expéditeur, le niveau de garantie R1 s'applique.**

### 11.3 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale

<sup>8</sup> 0,35€ TTC + prix d'un SMS

**La responsabilité de La Poste au titre des envois internationaux, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

**En cas de perte, avarie ou spoliation de la Lettre recommandée internationale, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur : R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros**

**La Poste n'est pas tenue responsable des pays qui ne réexpédient pas l'avis de réception au client ayant souscrit cette option ; toutefois La Poste indemnise le client, à hauteur du tarif de l'option, s'il ne reçoit pas son avis de réception dans un délai supérieur à 3 mois.**

## Article 12- Données Personnelles

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions.

Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en écrivant [Indiquer le service + adresse postale ou adresse électronique] en joignant une copie recto d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Le Délégué à la Protection des Données, CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## Article 13 : Prescription des actions en responsabilité

**Les actions en responsabilité engagées à raison des pertes ou avaries survenues 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 pertes et avaries d'envois en France métropolitaine, à Monaco, à Andorre, 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 pertes, avaries et spoliations d'envois internationaux et d'envois à destination, des COM, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.**

## Article 14 : 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 les envois à destination des COM<sup>9</sup>, de la Nouvelle-Calédonie, des Terres australes et antarctiques françaises et des secteurs postaux.**

**Le client peut effectuer une réclamation : sur le site Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup>, sur l'Espace**

**« Service Consommateurs », à partir de la rubrique**

**« Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3631<sup>7</sup> pour les particuliers ou le 3634<sup>4</sup> pour les entreprises, par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE » ou auprès d'un point de contact postal.**

**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 dans les plus brefs délais. Les délais moyens de réponse observés sont :**

- **dans un délai de 5 jours calendaires pour les envois à destination de la France**
- **dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois à destination de certains pays européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Suède, Suisse).**
- **dans un délai de 50 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et de la Polynésie française, de Wallis et Futuna.**

**Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut, le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire.**

<sup>9</sup> A l'exclusion de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM

## Article 15 : Recours

### 15.1 Instances de recours internes

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale, a la possibilité de faire appel aux instances de recours de La Poste. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (article 13 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

La saisine de l'instance de recours interne est un préalable obligatoire à la saisine du Médiateur de la consommation du groupe La Poste

### 15.2 Saisine du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste

Si la réponse des instances de recours de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir le Médiateur de la consommation de la Poste : La saisine peut être effectuée : soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service> soit par courrier à l'adresse suivante :

**Médiateur de la consommation de la Poste**

**CP Y812**

5 rue du Colonel Pierre Avia 75757 PARIS CEDEX 15

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.

