

# Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

**Les présentes conditions spécifiques de vente de la Lettre suivie et sticker de suivi dérogent aux conditions générales de vente des 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 un envoi Lettre suivie ou un pli avec sticker suivi à La Poste vaut acceptation sans réserve, des présentes conditions spécifiques de vente.**

**La Poste pourra refuser de prendre en charge un pli affranchi en Lettre suivie ou un pli Lettre prioritaire, Lettre verte ou Ecopli sur lequel aura été apposé un sticker suivi, matérialisant le service de suivi si l'envoi ne respecte pas les présentes conditions spécifiques de vente et les conditions générales de vente des prestations « Courrier-Colis » de la Poste.**

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

« **Date de dépôt** » : date à laquelle l'expéditeur ou le prestataire chargé du dépôt de la Lettre suivie ou d'un pli Lettre prioritaire, Lettre verte ou Ecopli sur lequel a été apposé un sticker suivi, dépose le pli dans le réseau postal.

« **Marque de suivi** » : ensemble des éléments apposés sur le pli qui en permet le suivi. La Marque de suivi est composée d'un pictogramme de suivi, d'un numéro de suivi inscrit en clair et codé sous forme de code à barres.

« **Reçu** » : terme désignant la preuve d'achat de la Lettre suivie et du sticker suivi par le client. Le Reçu permet au client de conserver les éléments permettant le suivi de son pli. Ce Reçu sera délivré par La Poste sous différents formats (étiquette remise au guichet, souche du timbre Lettre suivie et du sticker suivi, ticket imprimé par l'automate ou encore une information électronique renseignée sur un compte client).

## **ARTICLE 2 – OBJET ET CARACTERISTIQUES DU SERVICE**

Les présentes conditions spécifiques de vente ont pour objet de définir les conditions d'achat, d'admission, de prise en charge, d'acheminement, de suivi et de distribution de la Lettre suivie et du sticker suivi.

### **2.1 Description du service**

La Lettre suivie ou le sticker suivi permettent à un client d'associer à un envoi, dont le contenu et le format sont conformes aux dispositions définies aux présentes, un service de suivi permettant de connaître la date de distribution ou le motif de non distribution de son envoi.

Le service de suivi mis en œuvre dans le cadre de la Lettre suivie ou du service de suivi matérialisé par l'apposition d'un sticker suivi permet au client de suivre l'acheminement de son pli comme indiqué à l'article 8.1 des présentes.

Le sticker suivi peut être apposé uniquement en association avec un affranchissement en Lettre prioritaire, Lettre verte ou Ecopli.

Le sticker de suivi peut être apposé sur un envoi de documents et petits objets limités à 3 cm d'épaisseur, jusqu'à 3 kg maximum pour la Lettre prioritaire, lettre verte et 250g maximum pour l'Ecopli.

Ce service ne bénéficie ni de remise contre signature, ni de preuve de dépôt, ni d'assurance, ni d'options, tels que l'avis de réception ou le contre remboursement.

La prestation Lettre suivie se matérialise par :

- l'apposition d'un code à barres de suivi fourni par La Poste et d'une des marques d'affranchissement ci-après énumérées dans le cas d'une Lettre suivie: timbres, vignettes d'affranchissement, marque d'affranchissement pour compte pour les entreprises,
- une enveloppe Prêt-à-poster intégrant l'enveloppe, le timbre et le code barre de suivi.

Le service de suivi peut également se matérialiser par l'apposition d'un sticker suivi, vendu par La Poste et comportant un code barre de suivi, en complément des marques d'affranchissements énumérées ci-après et dans le cas d'une Lettre prioritaire, Lettre verte ou Ecopli : timbres, vignettes d'affranchissement, marque d'affranchissement en compte pour les Entreprises.

### **2.2 Contenu**

Le service de suivi est destiné à l'envoi de marchandises et de documents avec ou sans valeur commerciale, bénéficiant d'un service de suivi.

Par ailleurs, l'apposition d'un sticker de suivi sur un pli ne modifie pas les règles de contenu associées aux produits Lettre prioritaire, Lettre verte et Ecopli (Cf. CGV CC).

# Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

Le contenu des envois doit être conforme aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » accessibles en se connectant sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>1</sup>.

## **2.3 Format et poids de la Lettre suivie et des courriers avec sticker suivi**

Les dimensions maximales autorisées du pli, quel que soit le contenu et l'emballage de l'envoi, sont :

- Longueur + largeur + épaisseur = 100 centimètres
- Longueur = 60 centimètres
- Epaisseur = 3 centimètres

Le service Lettre suivie concerne tous les plis de 0 à 3kg.

Si l'envoi ne respecte pas les conditions de contenu, format/poids, affranchissement suffisant, La Poste pourra :

- orienter le client vers un service plus adapté à son envoi ;
- refuser de prendre en charge les Lettres suivies ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente ;
- et/ou procéder au redressement du destinataire s'il accepte l'envoi, ou à défaut de l'expéditeur en cas de retour du pli afin qu'il s'acquitte de la différence de prix entre le service de suivi et le service auquel il aurait dû recourir.

Les formats des plis affranchis en Lettre prioritaire, Lettre verte, Ecopli avec un sticker de suivi doivent respecter les mêmes règles de présentation que la Lettre suivie.

Le sticker de suivi peut être apposé sur un envoi jusqu'à 3 kg maximum pour la Lettre prioritaire, lettre verte et 250g maximum pour l'Ecopli.

## **2.4 Champ d'application de la lettre suivie et du sticker suivi**

La Lettre suivie et le sticker suivi sont acceptés à l'intérieur de et dans les relations réciproques entre la France métropolitaine, Monaco, la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, La Réunion, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint-Pierre-Et-Miquelon.

## **ARTICLE 3 – PRIX**

---

<sup>1</sup> Service gratuit hors coût de connexion

Le tarif en vigueur de la Lettre suivie et sticker suivi est celui applicable au jour du dépôt. Il est calculé :

- Pour la Lettre suivie, en fonction du poids de l'envoi et de sa destination
- Pour le sticker suivi, le tarif est unique et correspond au tarif du service. Il vient en complément de la marque d'affranchissement : Lettre prioritaire, Lettre verte ou ECOPLI.

Pour la Lettre suivie, jusqu'à 100g, le tarif est le même sur l'ensemble du territoire français.

Au-delà de 100g, un complément d'affranchissement est exigible, conformément à la grille tarifaire, dans les échanges réciproques entre la métropole et l'outre-mer et pour les échanges réciproques entre les zones outre-mer, y compris pour les Prêt-à-poster Lettre suivie.

De la même façon, pour les plis au-delà de 100g affranchis en Lettre prioritaire, Lettre verte et Ecopli sur lequel aura été apposé un sticker suivi, un complément d'affranchissement sera exigible, uniquement sur l'affranchissement. Le sticker suivi n'est pas soumis à complément d'affranchissement aérien.

Il est précisé que le timbre Lettre suivie, le sticker suivi et la marque d'affranchissement du Prêt-à-poster ont une validité permanente. La marque d'affranchissement Lettre suivie éditée par MonTimbrenLigne a une validité de six (6) mois à compter de la date de son achat.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer. Les tarifs en vigueur applicables sont disponibles en se connectant sur le site internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>2</sup> ou en point de contact postal.

## **ARTICLE 4 – ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION**

En fonction de l'évolution des caractéristiques du produit, les présentes conditions spécifiques de vente pourront, elles-mêmes, être amenées à évoluer.

Les conditions spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour du dépôt.

## **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Quel que soit le mode d'affranchissement choisi parmi ceux indiqués à l'article 6 des présentes,

---

<sup>2</sup> Service gratuit hors coût de connexion

## Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

l'envoi doit porter au recto une marque d'affranchissement (en haut à droite de l'enveloppe) et une marque de suivi (à gauche du pavé adresse, horizontalement) en suivant les procédures décrites à l'ARTICLE 6 - ACCES AU SERVICE LETTRE SUIVIE ET STICKER SUIVI, à l'exception du Prêt-à-poster Lettre suivie qui intègre déjà une Marque de suivi et un pré-affranchissement.

Il appartient au client de vérifier que son envoi est conforme aux obligations de contenu, de poids et de format, comme indiquées aux articles 2.2 et 2.3 des présentes.

Le client reconnaît que le manquement à l'une de ces obligations pourra entacher le bon fonctionnement du service et, éventuellement, entraîner le redressement du destinataire s'il accepte le pli ou de l'expéditeur en cas de retour du pli.

Selon le mode d'affranchissement choisi parmi ceux décrits à l'article 6 des présentes, le client reçoit une Marque de suivi composée de plusieurs éléments.

La Poste fournit également au client, des données d'achat présentées sous forme de Reçu, sur lequel il appartient au client d'indiquer la date de dépôt, ainsi que l'identité du destinataire, afin de pouvoir suivre l'acheminement de son pli.

Il revient au client de conserver l'ensemble de ces preuves d'achat et de dépôt de son pli afin de pouvoir suivre son acheminement et, le cas échéant, porter réclamation. Le client demeure responsable en cas de perte ou vol de ceux-ci.

### **ARTICLE 6 - ACCES AU SERVICE LETTRE SUIVIE ET STICKER SUIVI**

#### **6.1 Achat de vignettes sur automate**

Le client a deux possibilités :

- 1) Il peut sélectionner sur l'automate le service Lettre suivie directement
- 2) ou bien il peut sélectionner un affranchissement Lettre verte, Lettre prioritaire ou l'Ecopli puis il sélectionnera le sticker suivi en complément de l'affranchissement choisi.

Dans les deux cas, il sélectionne ensuite, la destination et le poids de son envoi. Le client effectue le paiement en espèces ou par carte bancaire.

L'automate édite une étiquette correspondant à la marque d'affranchissement et une étiquette correspondant à la Marque de suivi du pli.

Le client appose ensuite ces deux étiquettes sur le pli comme indiqué ci-après : la marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son envoi) et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

L'automate édite également un Reçu à conserver par le client, comportant notamment le numéro de suivi.

#### **6.2 Accès à la Lettre suivie via le service MonTimbrenLigne particulier ou professionnel**

Le client peut choisir d'accéder au service Lettre suivie via le service « MonTimbrenLigne » de la Boutique du Courrier de La Poste accessible pour les professionnels à l'adresse [www.laposte.fr/MonTimbrenLigne\\_Pro](http://www.laposte.fr/MonTimbrenLigne_Pro) et à l'adresse suivante pour les particuliers : [www.laposte.fr/montimbrenligne](http://www.laposte.fr/montimbrenligne), ou à toute autre adresse que La Poste pourrait leur substituer.

Pour la préparation de son envoi, il est recommandé au client de se reporter à l'aide en ligne du service se trouvant sur le site susvisé.

Le client est tenu d'accepter les conditions spécifiques de vente applicables aux services de la Boutique du Courrier de La Poste.

Via le site internet, le client, après avoir créé un compte client, édite une marque d'affranchissement et une Marque de suivi. Puis le client appose les éléments sur son pli : la marque d'affranchissement dans la zone d'affranchissement (en haut à droite de son enveloppe) et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

Les marques d'affranchissement éditées par MonTimbrenLigne ont une durée de validité de six (6) mois à compter de leur date d'achat.

Le client qui imprime lui-même ses étiquettes est responsable de la validité et de la lisibilité des éléments de suivi, qu'il appose sur son pli.

Les informations pour suivre l'envoi sont disponibles dans l'espace personnel du compte client. Par ailleurs, le client reçoit un e-mail de confirmation de commande indiquant le numéro de suivi.

#### **6.3 Accès au service Lettre suivie via le timbre Lettre suivie 20 grammes**

# Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

Le client peut acheter des timbres-poste Lettre suivie 20g (vendus par lot de 5 timbres-poste) en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste, dans les établissements courrier ou chez un buraliste.

Le timbre-poste Lettre suivie 20g se présente sous forme d'une étiquette qui intègre à la fois l'affranchissement, sous forme de timbre, et le code-barres avec le numéro de suivi, accolés à une souche.

Lorsque le client veut envoyer une Lettre suivie, il appose le timbre en haut à droite de son enveloppe et la Marque de suivi à gauche du pavé adresse, horizontalement.

Le client conserve la souche correspondant à son timbre et indiquant le numéro de suivi, afin de pouvoir suivre son envoi.

Dans le cas où le pli dépasse le poids de 20 grammes, le client doit acheter un complément d'affranchissement correspondant au prix à payer soit avec une vignette achetée au guichet ou à l'automate, soit avec des timbres à valeur faciale.

Etant précisé que le complément d'affranchissement ne peut être composé que de timbres portant une valeur en euros et ne correspondant pas à un service d'affranchissement (type Lettre verte, Lettre prioritaire).

## **6.4 Accès au service via le « Prêt-à-poster » Lettre suivie**

Le client peut se procurer un Prêt-à-poster en point de contact postal, sur internet via la Boutique du Courrier de La Poste et dans les établissements courrier.

Les enveloppes Prêt-à-poster suivi sont préaffranchies avec une marque d'affranchissement sans valeur faciale, à validité permanente quelle que soit l'évolution des tarifs, incluant un service de suivi.

Le client choisit un format de Prêt-à-poster adapté à son envoi. Chaque Prêt-à-poster a des spécificités techniques que le client est tenu de respecter, notamment quant au format et au poids du produit choisi. Pour cette raison, les compléments tarifaires liés au poids ne sont pas possibles sur ce type de produit. En cas de non-respect de ces conditions par le client, celui-ci sera seul responsable de tout dommage qui pourrait en résulter.

Le Prêt-à-poster dispose d'une languette ou d'une étiquette détachable permettant au client de conserver le numéro pour suivre son envoi.

## **6.5 Achat de vignettes au guichet**

Dans le cas de la Lettre suivie, le client demande le service Lettre suivie au guichet. L'agent de La Poste pèse le pli à envoyer. Le client effectue le paiement au comptant.

L'agent de La Poste appose sur le pli l'étiquette d'affranchissement et la Marque de suivi et remet au client, un Reçu à conserver, comportant notamment le numéro de suivi de son envoi.

Il appartient au client d'inscrire sur le Reçu, la date de dépôt de son pli, ainsi que l'identité du destinataire.

Dans le cas du sticker suivi, le client demande un sticker suivi au guichet, plusieurs cas sont alors possibles :

- Le sticker suivi peut être vendu indépendamment de l'affranchissement. Le sticker suivi est payé au comptant et un reçu sera remis au client portant le numéro de suivi qui devra être conservé par le client.
- Le sticker suivi peut être vendu avec un affranchissement :
  - Le guichetier enregistre la vente du sticker
  - Il pèse le pli à envoyer et enregistre la vente de l'affranchissement selon le besoin du client (Lettre prioritaire/Lettre verte ou Ecopli)
  - Il édite la marque d'affranchissement
  - Il fournit le sticker de suivi puis le flashe
  - Il remet au client le talon du sticker de suivi, à conserver par le client, comportant notamment le numéro de suivi de son envoi et sur lequel le client inscrit la date et le destinataire (ce document sera demandé en cas de réclamation).
  - **Il encaisse le montant relatif à la marque d'affranchissement et au sticker de suivi**
  - Le client effectue le paiement au comptant.

## **6.6 Modalités d'affranchissement réservées aux entreprises et aux administrations**

Les entreprises et administrations peuvent, dans le cadre de certains de leurs contrats d'affaires, bénéficier du service Lettre suivie. Dans cette hypothèse, en plus de la marque d'affranchissement, chaque Lettre suivie doit comporter la signalétique permettant à La Poste d'assurer le service de suivi : numéro de suivi en clair et sous forme de codes à barres, pictogramme du courrier suivi et mention du produit Lettre suivie. L'apposition de la signalétique est assurée

# Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

par le client à l'aide d'une des solutions disponibles agréées par La Poste, qu'elle soit fournie par La Poste, par un autre fournisseur ou développée par le client lui-même. La liste des solutions disponibles agréées ainsi que leurs conditions d'agrément sont disponibles pour le client auprès de son interlocuteur commercial.

Pour le sticker suivi toutes les informations nécessaires au suivi figurent sur le sticker suivi. Aucun élément complémentaire n'est à ajouter.

## **ARTICLE 7 – LE DEPOT DE LA LETTRE SUIVIE ET COURRIER AVEC STICKER SUIVI**

La Lettre suivie et le courrier avec sticker suivi est déposée par le client, soit en boîte aux lettres de rue, soit en point de contact postal.

Si le client dispose d'un contrat d'affranchissement le dépôt de la Lettre suivie et du courrier avec sticker suivi doit se faire conformément aux conditions décrites dans son contrat d'affranchissement.

## **ARTICLE 8 – EXECUTION DE LA PRESTATION**

### **8.1 Service de suivi**

La Lettre suivie et sticker suivi permet au client de connaître les différentes étapes d'acheminement du pli jusqu'à sa distribution (ou à son retour en cas d'impossibilité de distribution).

Pour cela, le client peut appeler le service client au 3631 (pour les particuliers) ou au 3634 (pour les entreprises)<sup>3</sup>, se connecter sur Internet [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup> ou envoyer son numéro d'objet à 13 caractères par SMS au 62080<sup>5</sup>.

Les informations de suivi sont consultables par le client soixante jours (60) à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Le Service Clients engagera une procédure de recherche, sur appel du client au 3631 (pour les particuliers) ou 3634 (pour les entreprises)<sup>3</sup> ou sur saisie de la réclamation sur [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>, si les moyens de consultation n'ont pas pu informer le client sur la distribution de son envoi suivant les principes décrits ci-dessous :

<sup>3</sup> Pour les particuliers au 3631 (prix d'un appel non surtaxé) ou pour les entreprises au 3634 (0.34€ TTC par minute à partir d'un téléphone fixe)

<sup>4</sup> Gratuit hors coût de connexion

<sup>5</sup> 0,35 € TTC + prix d'un SMS, uniquement disponible en France Métropolitaine

- Pour la Lettre suivie : absence d'information sur la distribution du courrier soixante-douze (72) heures après le dépôt d'une Lettre suivie
- Pour le sticker suivi : absence d'information sur la distribution du courrier quarante-huit (48) heures après le dépôt d'une lettre prioritaire avec sticker de suivi, soixante-douze (72) heures après le dépôt d'une Lettre verte avec sticker de suivi ou cent-vingt (120) heures après le dépôt d'un Ecopli avec sticker de suivi,

### **8.2 Distribution**

A titre indicatif, le délai pour la distribution des Lettres suivies est de deux (2) jours ouvrables à compter de leur prise en charge.

Le délai indicatif de distribution du courrier avec sticker suivi dépend du produit d'affranchissement utilisé en association avec le sticker de suivi:

- Sticker suivi sur courrier affranchi en lettre prioritaire : Délai indicatif de un (1) jour ouvrable à compter de sa prise en charge
- Sticker suivi sur courrier affranchi en lettre verte : Délai indicatif de deux (2) jours ouvrables à compter de sa prise en charge
- Sticker suivi sur courrier affranchi en Ecopli : Délai indicatif de quatre (4) jours ouvrables à compter de sa prise en charge.

La Lettre suivie et les courriers avec sticker suivi sont distribués en boîte aux lettres du destinataire, à l'adresse indiquée sur le pli.

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITE**

### **9.1 Responsabilité de La Poste**

La responsabilité de La Poste est engagée conformément aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment celles du code des postes et des communications électroniques.

Les indemnités en cas de perte ou avaries sont appliquées conformément aux Conditions générales de vente « Courrier – Colis » accessibles sur le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)<sup>4</sup>.

Les informations enregistrées dans le système d'information de suivi des envois de La Poste font foi entre les parties pour déterminer l'occurrence ou non d'une perte.

En cas de manquement relatif au service de suivi, pour la Lettre suivie, La Poste indemnise le client à hauteur d'une (1) fois le taux du montant de l'affranchissement.

# Conditions spécifiques de vente Lettre suivie et sticker suivi

Dans le cas du sticker suivi La Poste indemnise le client à hauteur d'une fois (1) le taux du montant d'affranchissement auquel vient s'ajouter le montant du sticker suivi.

## **9.2 Responsabilité du client**

Le client s'engage à respecter les dispositions définies aux présentes conditions spécifiques de vente.

Le client est responsable de l'exactitude des mentions apposées sur son pli concernant l'identité et l'adresse du destinataire. Le client s'engage à ne pas apposer de mentions insuffisantes ou illisibles sur son pli.

Le client supporte seul les conséquences et préjudices tant directs qu'indirects résultant d'une absence, d'une erreur ou d'une mauvaise lisibilité des mentions ou du code à barres dans le cas où ils ont été imprimés par ses soins et portés sur les envois déposés à La Poste.

Il appartient au client de choisir le produit d'affranchissement correspondant à la valeur de son envoi. Etant précisé que le service Lettre suivie et sticker suivi n'est pas un service adapté à l'envoi d'objets de valeur.

## **ARTICLE 10 - RECLAMATIONS**

A la demande du client, une procédure de recherche de l'envoi sera engagée.

Les réclamations doivent être déposées conformément aux conditions générales de vente « Courrier-Colis » dans un délai de un (1) an à compter du lendemain du jour du dépôt.

Pour l'enregistrement de sa réclamation, le client doit obligatoirement fournir le numéro du pli.

## **ARTICLE 11 – RECOURS**

### **11.1 Instance de recours internes**

Tout expéditeur 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 10 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.

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

Si la réponse de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non réponse dans un délai de deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, l'expéditeur peut saisir par écrit, accompagné des pièces du dossier, Le Médiateur du Groupe La Poste, 9 rue du Colonel Pierre Avia, Case Postale D160, 75757 PARIS CEDEX 15.

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