

Conditions Spécifiques de Vente applicables au service de Valeur Déclarée de La Poste

Version N° 8 du 07/01/2019

Article 1 : Objet

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables au service d'envoi de Valeurs Déclarées Nationales et Internationales ainsi qu'à la Smart Valeur déclarée.

L'option Valeur Déclarée du Colissimo International est régie par les conditions spécifiques propres à ce service.

Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente¹ des prestations Courrier-Colis de La Poste. Ces dernières restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes conditions spécifiques de vente.

La Poste pourra refuser de prendre en charge en Valeur Déclarée un envoi ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

Le service Valeur Déclarée Nationale est admis dans les limites de la France métropolitaine, Andorre, Monaco et à l'intérieur de chaque DOM, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Service également admis dans les relations réciproques entre la France Métropolitaine, les DOM, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy et au départ de ces zones à destination de la Polynésie Française, Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Les Terres Australes et Antarctiques Françaises et Clipperton.

Le service Valeur Déclarée Internationale est admis au départ de la France métropolitaine, des DOM, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy vers toute destination à l'international². Tous les pays n'acceptent pas le service¹.

Le service Smart Valeur déclarée est admis dans les limites de la France métropolitaine et la Corse uniquement.

Article 2 : Caractéristiques du service

Ces 3 offres (Valeur déclarée nationale, Valeur déclarée internationale et Smart Valeur déclarée) destinées à l'envoi de documents et objets de valeur, comprennent :

- un service d'envoi sécurisé,
- une preuve de dépôt,
- une remise contre signature du destinataire ou de son mandataire,
- une indemnité
 - d'un montant minimum de 600 € et pouvant aller jusqu'à 5000 € pour la Valeur Déclarée Nationale,
 - pouvant aller jusqu'à un montant maximal de 5000 € pour la Valeur Déclarée Internationale³,
 - forfaitaire de 750€ pour la Smart Valeur déclarée,
- un service de suivi⁴,
- en option pour les envois de Valeur Déclarées Nationales, un contre-remboursement (limité à 5000 €), soumis aux conditions spécifiques de vente¹ afférentes et admis uniquement à destination de la

1 Informations disponibles sur www.laposte.fr⁵ ou dans les points de contact postal.

2 L'international dans les présentes Conditions Spécifiques de Vente s'entend comme toute destination à l'exclusion de la France métropolitaine, les DOM, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, la Polynésie Française, la Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna, Les Terres Australes et Antarctiques Françaises et Clipperton.

3 Le montant de la Valeur Déclarée Internationale peut varier selon le pays de destination, se renseigner auprès du guichetier ou sur le site www.laposte.fr⁵

4 Uniquement pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, Monaco, Andorre, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon.

France métropolitaine et des Départements d'Outre-Mer (DOM), Andorre, Monaco, Saint Pierre et Miquelon, Saint Martin et Saint Barthélemy,

- un Avis de réception en option, sauf pour la Smart Valeur déclarée pour laquelle l'Avis de réception est inclus d'office.

L'offre Smart Valeur déclarée dispose de caractéristiques supplémentaires et spécifiques dont :

- un emballage gonflable et protecteur avec une fermeture sécurisée et anti-fraude.
- L'emballage est préaffranchi en valeur déclarée pour un envoi jusqu'à 500g et d'une valeur maximale de 750€
- une preuve de dépôt et un avis de réception au format numérique,
- une indemnité forfaitaire d'un montant de 750 €
- Une notification du destinataire, en amont de la livraison, lui annonce qu'une Smart VD lui a été adressée par l'expéditeur, pour lui permettre de faire un choix de nouvelle date de présentation si le créneau initialement annoncé par la Poste ne lui convenait pas. Attention cette option est conditionnée par la transmission par l'expéditeur d'un moyen de contacter le destinataire au moment de la préparation de l'envoi (adresse mail ou numéro de téléphone mobile).
- Une validité permanente quelle que soit la hausse tarifaire

La Smart Valeur déclarée n'admet aucun option ou complément d'affranchissement.

Article 3 : Tarifs du service

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour du dépôt.

Les tarifs sont disponibles sur :

- le site Internet www.laposte.fr⁵
- ainsi que dans tous les points de contact postal.

3.1 Tarif du service Valeur Déclarée Nationale :

L'expéditeur acquitte l'affranchissement ainsi que, le cas échéant, le prix de l'option contre-remboursement et/ou le prix de l'option Avis de réception.

Pour bénéficier d'une indemnité supérieure à 600 €, dans la limite de 5000 €, en cas de perte ou avarie, l'expéditeur acquitte un supplément tarifaire variant en fonction de la valeur de l'envoi.

3.2 Tarif du service Valeur Déclarée Internationale :

L'expéditeur acquitte l'affranchissement ainsi que, le cas échéant, le prix de l'option Avis de réception. Le tarif de Valeur Déclarée Internationale est proposé par tranche de valeur déclarée jusqu'à 5000€.

3.3 Tarif du service Smart VD :

L'expéditeur achète un emballage Smart Valeur déclarée préaffranchi à validité permanente pour un envoi de 500g maximum et d'une valeur maximum de 750 €. Il peut activer son emballage à tout moment sur www.assistant-courrier.laposte.fr/activermonenvoi, sur l'application mobile La Poste ou sur un automate en Bureau de Poste et l'utiliser dans la limite de 31 jours après activation. L'activation est obligatoire pour déposer le pli.

Article 4 : Contenu

La Valeur Déclarée (y compris la Smart Valeur déclarée) est une offre adaptée pour l'envoi de chèques cadeaux, chèques vacances, titres restaurants.

Tout contenu n'est pas admis pour l'envoi en Valeur Déclarée. L'expéditeur se reporte à l'article Contenu des envois des **Conditions Générales de Vente**¹ des prestations Courrier-Colis de La Poste pour les exclusions et les limitations d'insertion et s'engage à les respecter.

Il est interdit d'insérer dans un envoi en Valeur Déclarée les fonds et valeurs (notamment valeurs fiduciaires (billets) ou divisionnaires (pièces)).

⁵ Toute consultation du site Internet est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi.

Les matières or, argent et les autres métaux précieux ne peuvent être transportées en Valeur Déclarée que sous la forme de **bijoux**. Les pierres précieuses sont, elles, autorisées ainsi que les bons au porteur, les chèques au porteur, les bijoux cassés et les pièces de collection.

En toute hypothèse, l'expéditeur pourrait être tenu pour responsable des dommages causés aux tiers, à La Poste et/ou à ses agents par un envoi et/ou son contenu.

Pour la Valeur Déclarée Internationale, outre les restrictions énumérées ci-dessus, le client doit également se référer aux spécificités du pays de destination. Ces informations sont disponibles auprès du guichetier ou sur notre site internet : www.laposte.fr⁵

Article 5 : Déclaration de valeur

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer dans les Valeurs Déclarées d'objet(s) d'une valeur totale supérieure à 5000 euros par envoi ou à 750€ dans le cadre d'un envoi en Smart Valeur déclarée.

Au moment du dépôt, l'expéditeur doit obligatoirement remettre à La Poste une déclaration de valeur dans laquelle il atteste sur l'honneur que :

- l'envoi ne contient pas de fonds et valeurs hormis les bijoux, les pierres précieuses, les chèques au porteur et les bons au porteur.
- la valeur déclarée correspond à la valeur réelle de l'envoi telle qu'indiquée sur la preuve de dépôt ;
- la valeur de l'envoi est inférieure ou égale à 5000 €.

Il est rappelé, conformément à l'article L26 du Code des postes et communications électroniques, que toute déclaration frauduleuse de valeurs différentes de la valeur réellement insérée dans un envoi postal est susceptible d'être punie d'un an d'emprisonnement et de 3 750 Euros d'amende.

Dans le cadre de la Smart Valeur déclarée aucune déclaration de valeur n'est demandée.

Pour la Valeur Déclarée Internationale, le montant maximum de valeur déclarée peut varier en fonction du pays de destination. Certains pays acceptent des montants de valeur déclarée maximum inférieurs. Ces informations sont disponibles auprès du guichetier ou sur notre site internet : www.laposte.fr⁵.

Article 6 : Conditions de dépôt

6.1 Conditionnement de l'envoi par l'expéditeur

Formats :

L'envoi en Valeur Déclarée est soumis à des conditions de présentation spécifiques détaillées ci-dessous.

L'expéditeur peut recourir à un emballage sécurisé en polyéthylène agréé par La Poste.

Plusieurs formats existent (minimum 225 x 170 mm ; maximum 535 x 465 mm). Les informations sur la disponibilité et les caractéristiques des emballages figurent sur le site Internet www.laposte.fr⁵.

Sinon l'expéditeur devra sceller l'envoi par ses propres moyens soit :

- Par un ou plusieurs plombs avec empreinte ou marque spéciale de l'expéditeur
- Par un ou plusieurs cachets de cire identiques avec empreinte ou marque spéciale de l'expéditeur
- Par le ruban adhésif Scotch 3M type 820, sur lequel est apposée la marque personnelle de l'expéditeur au moyen d'un cachet thermique

Concernant la Valeur Déclarée Internationale, certaines destinations acceptent les envois non scellés, il suffira alors pour le client de coller ou fermer les envois au moyen d'un ruban adhésif comportant la signature, la marque ou une empreinte de l'expéditeur.

Poids maximum d'un envoi :

- 5 kg pour le service Valeur Déclarée Nationale
- 2 kg pour le service Valeur Déclarée Internationale, voire 3 kg sur certaines destinations africaines¹.
- 500 g pour le service Smart Valeur déclarée

Emballage :

L'expéditeur est tenu d'emballer et de conditionner convenablement son envoi pour que celui-ci puisse, notamment :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit 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, les autres envois confiés à La Poste et le bon fonctionnement du circuit postal ;
- ne pas gêner l'exécution normale du service postal .et que d'autres envois ne puissent pas s'y introduire ;
- être clos de façon à ce que le contenu ne soit pas accessible et ne puisse pas s'en échapper ;
- ne comporter aucun élément de débord (rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles etc.) et ne pas plier, rouler ou liasser les emballages.

La Smart Valeur déclarée :

L'expéditeur ne peut faire des envois de Smart Valeur déclarée uniquement en utilisant les emballages préaffranchis vendus par La Poste.

Le poids maximum est de 500g et la valeur insérée dans le pli ne doit pas dépasser 750€.

En cas d'envoi de marchandise, l'emballage peut être gonflé pour protéger le contenu, suivant les inscriptions figurant sur l'emballage.

6.2 Documents à remettre/compléter au moment du dépôt

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur la liasse et les différents documents.

La prise en charge de l'envoi en Valeur Déclarée nationale et internationale par La Poste se fera uniquement si l'expéditeur :

1. **remet la déclaration de valeur à La Poste**, (article 5)
2. Utilise la liasse correspondant au niveau de service qu'il souhaite : liasse avec Avis de Réception ou liasse sans Avis de réception.
3. **complète la liasse** en caractères lisibles (coordonnées de l'expéditeur, du destinataire, montant de la valeur insérée) **et la colle au verso de l'emballage**,
 - L'adresse du destinataire doit être indiquée au recto de l'emballage.
 - La liasse (ou support), homologué par La Poste, doit comporter un Identifiant (numéro et code à barres⁶). La liasse guichet est disponible pour les particuliers et les Très Petites Entreprises dans les points de contact postal ou pour les autres professionnels, en établissement Courrier. Pour la Valeur Déclarée nationale, les professionnels peuvent également utiliser des supports informatibles (liste des fabricants agréés disponible sur www.laposte.fr⁵ ou au 3634⁷).
4. **utilise l'imprimé contre-remboursement**, s'il choisit cette option (pour la Valeur Déclarée Nationale uniquement).
5. **remet un bordereau de dépôt en nombre de Valeur Déclarée** pour tout dépôt supérieur à neuf Valeurs Déclarées Nationales déjà affranchies, et agrafe les preuves de dépôt individuelles au bordereau.
 - Tout dépôt avec des supports sans preuve de dépôt doit être accompagné d'un **descriptif de plis "Valeur Déclarée"** conforme au modèle de descriptif de plis qui est

⁶ Code à barres de type 128.

⁷ 0.34€ TTC/min depuis un poste (du lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 8h30 à 13h)

disponible en bureau de poste sur Internet www.laposte.fr⁵ ou en établissement Courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt. Un seul descriptif de plis est admis par dépôt et par client et il n'est pas admis pour un dépôt de moins de dix envois en Valeur Déclarée.

Pour préparer un envoi en Smart Valeur déclarée, l'expéditeur doit :

1. renseigner l'adresse du destinataire de manière manuscrite ou en collant une étiquette imprimée lisible sur l'enveloppe préimprimée Smart Valeur déclarée
2. procéder à son activation avant de la déposer. Trois moyens d'activation sont disponibles :
 - Utiliser un ordinateur et suivre les étapes sur le site www.assistant-courrier.laposte.fr/activermonenvoi
 - Utiliser l'application smartphone La Poste- services postaux
 - Utiliser un automate en bureau de poste

Pour procéder à l'activation sur l'application La Poste ou sur l'automate le 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 client La Poste est obligatoire. Pour procéder à l'activation par internet sur l'Assistant Courrier, une habilitation PrépaFacile n'est pas obligatoire. Avec l'application mobile, sur internet ou à l'automate, il active son envoi en flashant le code à barre au recto de l'enveloppe commençant par le préfixe 3L ou en saisissant les caractères du code-à-barre. 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 au guichet d'un bureau de poste ou d'un établissement courrier.

En cas non activation de la Smart Valeur déclarée, le pli ne pourra être accepté lors du dépôt.

Les informations (adresses destinataire et expéditeur) mentionnées sur le pli et sur le bordereau papier ou lors de la saisie sur automate/en ligne dans 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

Une fois activée, l'expéditeur dispose de 31 jours pour déposer sa Smart Valeur déclarée en bureau de poste et en Etablissement Courrier sans avoir besoin d'autre document.

6.3 Lieu du dépôt

- La Valeur déclarée nationale et internationale

Le dépôt doit se faire obligatoirement en bureau de poste pour les particuliers et les Très Petites Entreprises et pour les autres professionnels, en établissement Courrier. La Poste offre aux professionnels la possibilité de déposer en établissement Courrier sans prise en charge, mais la preuve de dépôt est alors retournée le lendemain par tous moyens.

- La Smart valeur déclarée

Le dépôt de la Smart Valeur déclarée se fait dans les mêmes conditions que mentionnées ci-dessus à la différence près que la preuve de dépôt est au format numérique et transmise dès la prise en charge par mail à l'expéditeur.

La Valeur Déclarée ou la Smart Valeur ne sont admises ni au titre du contrat de collecte à domicile ni au titre du contrat Affranchigo.

6.4 Formalités douanières

- 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 destination¹.

Les envois en provenance de l'Outre-mer sont également soumis à des formalités douanières et fiscales que s'engage à respecter l'expéditeur¹.

- L'expéditeur 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 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 supplémentaires ou amendes de l'administration concernée.

Article 7 : Conditions de distribution

La Valeur Déclarée est remise à l'adresse indiquée, contre la signature du destinataire ou de son mandataire. Un envoi en Valeur Déclarée dont l'adresse mentionne à la fois une personne physique et une personne morale sera remis à la personne morale. **Pour toute Valeur Déclarée Nationale** d'une valeur supérieure à 800€ ou en cas d'impossibilité de distribuer une Valeur Déclarée, un avis de passage est déposé par le facteur dans la boîte aux lettres du destinataire. La Valeur Déclarée est alors mise en instance, conformément aux conditions générales de vente¹ applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste. Pour des raisons de sécurité, La Poste peut être amenée à mettre en instance des Valeurs Déclarées Nationales d'un montant inférieur à 800 euros.

La distribution de Valeur Déclarée Internationale se fera par l'opérateur postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres Valeurs Déclarées Nationales.

Recours à la preuve de distribution de la Valeur Déclarée Nationale : si l'expéditeur conteste les données recueillies (notamment à partir du système d'information, issues du flashage des envois), il peut faire une demande au Service Clients en fournissant une attestation sur l'honneur manuscrite de la part du destinataire accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité. Le Service Clients peut, le cas échéant, lui transmettre la copie du bordereau de distribution, d'instance ou de la signature numérisée comportant la date et la signature du réceptionnaire de l'envoi.

La Smart Valeur déclarée suit les mêmes conditions de distribution que la Valeur Déclarée Nationale. Néanmoins, si l'expéditeur a renseigné l'adresse email ou le numéro de téléphone du destinataire, celui-ci peut choisir un jour de livraison qui lui convient, cela ne change pas les modalités de livraison mais éventuellement la date. En cas de modification par le destinataire, l'expéditeur en est avisé. Le délai d'instance de 15 jours court à compter de la date de présentation à l'adresse. Pour des raisons de sécurité, De la même manière que pour la Valeur déclarée nationale, La Poste peut être amenée à mettre en instance d'office une Smart VD même si elle est inférieure au moment de 800 euros mentionné ci-dessus.

Article 8 : Service de suivi

Ce service est ouvert pour les envois à destination de la France métropolitaine, des DOM, de Mayotte, Monaco, Andorre, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon. Il permet de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) de la Valeur Déclarée.

Pour cela, 3 modes d'accès direct à l'information de distribution sont accessibles par le client :

- Par téléphone :
- Pour les particuliers, composer le 3631⁸
- Pour les professionnels, composer le 3634⁷
 - Sur Internet : www.laposte.fr⁵
 - Par SMS : Envoyer le numéro d'objet à 13 caractères au 62080⁹

Les informations de suivi sont consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Si 2 jours ouvrables après le dépôt de la Valeur Déclarée, ces moyens de consultation n'ont pas pu informer l'expéditeur sur la distribution de son envoi, La Poste engagera une procédure de recherche, sur appel du Client au 3631⁸. Les professionnels peuvent déposer une réclamation au 3634⁷. L'information de suivi est donnée à titre indicatif.

⁸ Numéro non surtaxé du lundi au vendredi de 8h30 à 19 h et le samedi de 8h30 à 13h
⁹ 0,35€ TTC + prix d'un SMS, uniquement disponible en France Métropolitaine

Article 9 : Responsabilité de La Poste

9.1 Valeur Déclarée Nationale

La Poste indemnise la perte ou l'avarie d'un envoi en Valeur Déclarée dans les conditions prévues à l'article L.7 du code des postes et communications électroniques. L'indemnisation forfaitaire minimum est de 600 euros. Au delà, la responsabilité de La Poste est limitée, toutes causes confondues, au montant de la Valeur Déclarée indiquée sur la preuve de dépôt, et dans la limite maximale de 5000 euros.

9.2 Valeur Déclarée Internationale

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 totale ou partielle de la Valeur Déclarée Internationale, l'indemnisation est calculée à hauteur de la perte, de l'avarie ou de la spoliation, dans la limite du montant précis de Valeur Déclarée indiquée sur la preuve de dépôt, et dans la limite maximale de 5000 euros. Les tranches de valeur déclarée ne sont utilisées que pour la vente, l'indemnisation se base sur le montant précis déclaré lors du dépôt.

9.3 Smart Valeur déclarée

La Poste indemnise en cas de perte d'un envoi en Smart VD ou d'avarie sur son contenu dans les conditions prévues à l'article L.7 du code des postes et communications électroniques. L'indemnisation forfaitaire est de 750 euros.

9.4 Divers

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 directement ou indirectement des présentes conditions spécifiques, d'un cas de force majeure ou d'une 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, la spoliation ou l'avarie de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.

La Poste a la possibilité d'effectuer des contrôles par la Sureté afin de vérifier la validité des envois. Si La Poste constate une anomalie, irrégularité ou tentative frauduleuse, elle se réserve le droit de stopper la distribution et contacter l'expéditeur pour régulariser la situation.

Article 10 : 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 envois en France métropolitaine, en intra et inter DOM ainsi que pour les échanges entre la France métropolitaine et les DOM.

Les actions en responsabilité engagées à raison de pertes, avaries ou spoliations survenues lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans le délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois internationaux² et à destination des COM¹⁰.

Article 11- 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 12 mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

10 A l'exclusion de Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy qui sont traités comme des DOM

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 à La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne CEDEX ou à l'adresse mail mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr en joignant une copie recto d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le participant peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

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

Article 12 : Réclamations

Le client peut lui-même ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, formuler une réclamation de plusieurs manières :

- **directement sur le site Internet de La Poste, www.laposte.fr⁵, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation » ;**
- **par téléphone en composant le 3631⁸ pour les particuliers et le 3634⁷ pour les entreprises;**
- **par écrit à l'adresse suivante : SERVICE CONSOMMATEURS 99999 LA POSTE, de préférence à l'aide du formulaire de réclamation mis à disposition en point de contact postal ou à défaut sur papier libre ;**
- **auprès d'un point de contact postal, où les modalités de dépôt des réclamations seront explicitées et proposées.**

La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs, notamment la preuve de dépôt.

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 à destination de l'international² et à destination des COM¹⁰.**

La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription.

Article 13 : Recours

13.1 Instances de recours internes

Tout Client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (article 11 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente¹ applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

13.2 Saisine du Médiateur du Groupe La Poste

Si la réponse 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 par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du groupe La Poste - 44 boulevard de Vaugirard - CP F407 - 75757 PARIS CEDEX 15, conformément aux conditions générales de vente¹ applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

La mise en œuvre de la procédure de médiation suspend les délais de prescription.