



## Conditions Spécifiques de Vente des envois Retour Max

Version du 11 janvier 2012

**Les Présentes Conditions Spécifiques dérogent aux Conditions Générales de Vente<sup>1</sup> des prestations Courrier-Colis de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.**

### Article 1 - Définition du service

- L'étiquette « Retour Max » permet d'affranchir gratuitement l'envoi de petites marchandises avec ou sans valeur commerciale. L'étiquette « Retour Max » permet à l'expéditeur d'envoyer ses petites marchandises jusqu'à la date de fin de validité de celle-ci. Avec l'étiquette « Retour Max », l'expéditeur bénéficie d'un service de suivi à la distribution<sup>1</sup>
- Les petites marchandises sont adressées à l'adresse indiquée sur l'étiquette.
- La Poste pourra refuser de prendre en charge un envoi ne respectant pas les présentes Conditions Spécifiques de vente.
- Le « Retour Max » est ouvert au départ de la France Métropolitaine pour la France Métropolitaine.
- Le client est la personne morale contractante du service Retour Max.

### Article 2 - Caractéristiques et conditions d'admission

Pour son envoi, l'expéditeur doit respecter les conditions de poids, de format et d'emballage suivants ;

- **Poids** : chaque envoi **ne doit pas dépasser 500g**.
- **Format** : L'envoi doit être de format rectangulaire :

Avec :

- un minimum de 90 X 140 mm
- un maximum de 162 x 235 mm

La longueur et la largeur s'entendent avec une incertitude due aux instruments de mesure de + ou - 2 mm.

- **Épaisseur** : l'épaisseur de l'envoi, définie comme la plus petite dimension, doit être d'un **maximum de 24 millimètres**.
- **Conditionnement** : L'expéditeur s'engage à envoyer la petite marchandise :
  - sous enveloppe cartonnée ou
  - sous forme de boîte cartonnée ou
  - sous enveloppe tyvek (à bulle)

**Dans tous les cas, l'expéditeur est tenu d'emballer convenablement son envoi** pour que celui-ci puisse, entre autre :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ; aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention « fragile ».
- en aucun cas présenter un péril pour les agents de La Poste, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à La Poste ;

Les envois doivent être confectionnés de façon qu'ils ne gênent pas l'exécution normale du service postal et que d'autres plis ne puissent pas s'y introduire. Les envois doivent être clos de façon à ce que le contenu ne soit pas accessible et ne puisse pas s'en échapper. Les envois ne doivent comporter aucun élément de débord (rabats, poignées, ficelles, cordes, sangles etc.)

- **Impression de l'étiquette** : En cas d'impression de l'étiquette par l'expéditeur, ce dernier doit imprimer l'étiquette qui lui a été fournie sur le site internet. Les indications de format spécifique se trouvent sur le site du client.
- Toutes les mentions doivent être imprimées de manière complète et lisible.
- **Collage de l'étiquette sur l'envoi** : l'expéditeur doit ensuite coller l'étiquette sur le bord supérieur droit de l'enveloppe

### Article 3 - Conditions de dépôt

- Les plis « Retour Max » peuvent être déposés directement en boîte aux lettres de rue ou de façade, ou en bureau de Poste.

### Article 4 - Contenu des envois

- L'expéditeur s'engage à n'insérer que les petites marchandises pré-définies par le client dans l'enveloppe portant l'étiquette « Retour Max ».
- L'expéditeur s'engage à ne pas insérer d'objet interdit conformément aux conditions générales de ventes applicables aux prestations Courrier-Colis de La Poste.
- L'expéditeur doit respecter la législation en vigueur relative au contenu des envois. Il s'engage à ne pas insérer les objets suivants :
  - Les matières ou objets dangereux ou salissants par leur nature ou leur conditionnement
  - Les marchandises dangereuses ou prohibées ou dans des conditions contraires à des réglementations nationales ou internationales, notamment les marchandises contrefaites, les fonds et valeurs, notamment or, argent, autres métaux précieux, valeurs fiduciaires, bijoux, bons au porteur.
  - Les denrées périssables
- En toute hypothèse, l'expéditeur est tenu pour responsable des dommages qui pourraient être causés aux tiers et/ou à La Poste et/ou à ses agents par un envoi et/ou son contenu.

### Article 5 - Service de Suivi

Ce service permet de connaître la date de distribution (ou le motif de non distribution) de l'envoi. Pour cela, le client peut appeler le N° 0 969 397 398 (appel non surtaxé)<sup>2</sup>, consulter le site Internet [www.laposte.fr/csuiivi](http://www.laposte.fr/csuiivi)<sup>3</sup> ou envoyer son numéro d'objet à 13 caractères par SMS au 62080<sup>4</sup>. Les informations de suivi sont consultables soixante jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

### Article 6 - Responsabilité de La Poste

**La Poste peut être tenue responsable par le client dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques et dans les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.**

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

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

- **des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent directement ou indirectement des présentes conditions générales de vente ;**

<sup>2</sup> 0,12€ TTC/min depuis un téléphone fixe

<sup>3</sup> Service de Suivi assuré uniquement en France métropolitaine.

<sup>4</sup> 0,35€ TTC + prix d'un SMS, uniquement disponible en France Métropolitaine

<sup>1</sup> Service de Suivi assuré uniquement en France métropolitaine

- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...
- d'une cause étrangère non imputable à La Poste.

L'indemnité en cas de perte ou d'avarie ne peut excéder 23 euros par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées. Le poids brut d'un colis s'entend du poids des marchandises qu'il contient auquel il faut ajouter le poids de l'emballage.

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

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

La Poste n'est tenue à aucune obligation d'indemnisation en cas de retard dans la distribution.

#### **Article 7 - Réclamations et prescription des actions en responsabilité**

- **Les actions en responsabilité, engagées à raison de la perte ou de l'avarie survenue lors d'un envoi en Retour Max, sont prescrites dans le délai d'un an à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.**

Le client, fournisseur de l'étiquette Retour Max, peut effectuer une réclamation par écrit auprès d'un point de contact postal, d'un établissement courrier, sur le site Internet de La Poste, [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) à partir de la rubrique « Nous écrire » ou par téléphone au 3634 (0,34€ TTC/min depuis un poste fixe).

- La réclamation doit être motivée et accompagnée des justificatifs.
- La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas le délai de prescription d'un an.
- 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 a la possibilité de faire appel à l'instance de recours de la Direction du Courrier. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.
- Le client a en outre la possibilité de saisir par écrit, accompagné des pièces du dossier, le Médiateur du Groupe de La Poste 44 boulevard de Vaugirard - CP F407 - 75757 PARIS CEDEX 15.