

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

1. Glossaire

- 1.1. **Administrateur** : personne physique habilitée pour le compte Google du Client à gérer les profils des Utilisateurs.
- 1.2. **Add-on MAILEVA POP** : module complémentaire d'envoi de courrier et de lettres recommandées fournis sur le GSuite accessible via GMail, et le Drive de Google par Maileva
- 1.3. **Envoi Courrier** : nom de l'Add-on MAILEVA POP
- 1.4. **Client** : personne physique ou morale qui consomme le service proposé par l'Add-on MAILEVA POP et qui est facturé
- 1.5. **Conditions Générales d'utilisation** : Désigne les conditions qui s'appliquent spécifiquement aux services rendus par l'Add-on MAILEVA POP aux utilisateurs et clients de Google drive et Gsuite.
- 1.6. **Document(s)** : tout document de nature textuelle et/ou, visuelle dont le Client confie le traitement à MAILEVA.
- 1.7. **Fichiers** : fichiers constitués des Documents et des informations s'y rapportant et notamment des listes de destinataires de Documents.
- 1.8. **Drive - GSuite - GMail** : plateformes et ensemble de services exploités par GOOGLE permettant l'accès aux Services fournis par Maileva via l'Add-on MAILEVA POP
- 1.9. **Tarif(s)** : prix applicables aux Services Maileva disponibles à l'adresse suivante : <https://cgu.google.mailevapop.com/prices.pdf>
- 1.10. **Utilisateur** : toute personne physique autorisée par Google à utiliser les Services rendus par l'Add-on MAILEVA POP pour le compte du Client.

2. Informations préalables :

MAILEVA donne la possibilité au Client de faire part de ses éventuelles observations ou questions sur les services proposés dans l'Add-on Maileva POP via sa rubrique "Aidez-nous à nous améliorer". Le Client reconnaît avoir reçu de GOOGLE toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services Maileva à ses besoins ainsi que l'ensemble des réponses à ses questions.

3. Objet et conditions de souscription

- 3.1. **Objet** : MAILEVA propose l'Add-on MAILEVA POP sous la forme d'un module complémentaire activé par les utilisateurs et clients de Google pour leur compte et par document, suivant les modalités prévues par Google dans ses conditions d'utilisation et ses règles

de confidentialité consultables à l'adresse suivante :

<https://policies.google.com>

- 3.2. **Conditions préalables de souscription** : seules les utilisateurs et clients des solutions de Google (GMail, GSuite & Drive), personnes physiques ou personnes morales peuvent souscrire en ligne l'Add-on MAILEVA POP via les modules complémentaires de GSuite en acceptant les présentes pour leur compte ou pour le compte de la personne morale qu'il représentent.
- 3.3. **Souscription en ligne** : Le souscripteur reconnaît que les informations indiquées sur son compte Google sont exactes, qu'il n'usurpe aucune identité et qu'il est réputé être dûment habilité agir au nom et pour le compte du Client.

MAILEVA s'engage à conserver pendant dix (10) ans les documents contractuels électroniques signés et à les mettre à disposition du Client.

4. **Documents Contractuels** : Ce document exprime l'intégralité de l'accord liant les Parties. Il annule et remplace toutes propositions, communications écrites ou orales, antérieures et relatives au même objet. Sans l'acceptation par le client de ce document et de ses mises à jour, celui-ci ne peut accéder aux Services.

5. **Force obligatoire du Contrat** : MAILEVA se réserve le droit de modifier à tout moment les termes du Contrat sous réserve de le notifier préalablement au Client.

Si le Client refuse l'application de la nouvelle version du Contrat, ce dernier pourra, en refusant l'acceptation de la mise à jour, désactiver l'Add-on MAILEVA POP.

Ces modifications ne porteront pas sur les caractéristiques essentielles des Services Maileva souscrits par le Client. Lorsque ces modifications portent sur les Tarifs, elles s'appliquent dans le respect des conditions tarifaires..

6. **Convention de preuve** : toute notification adressée à l'adresse électronique du Client est réputée valablement effectuée et est, par conséquent, opposable au Client.

Les Services Maileva comprennent l'utilisation et l'échange de nombreuses données sur support électronique. Conformément à l'article 1366 du code civil, chaque partie accepte de ne pas contester le contenu, la fiabilité, l'intégrité ou la valeur probante d'un Document et des informations qu'il contient au seul motif que ledit Document est établi sur un support électronique.

7. **Mot de passe** : le mot de passe Google de l'Utilisateur lui est personnel et confidentiel. Il s'interdit donc expressément de le communiquer à des tiers et s'engage à mettre tout en œuvre en vue d'assurer sa non-divulgaration. L'Utilisateur ne peut partager son

compte ou le céder à qui que ce soit.

Sauf dans le cas où une responsabilité peut être imputée à MAILEVA, il est convenu que :

- MAILEVA ne peut être tenue responsable des conséquences d'une usurpation d'identité ou de l'utilisation de ses codes d'accès par un tiers non autorisé
- Toute transaction effectuée au moyen de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur est réputée effectuée par l'Utilisateur
- En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, l'Utilisateur sera seul et entièrement responsable des conséquences qui pourraient en découler.

En cas d'utilisation frauduleuse de son compte, il appartiendra à l'Utilisateur de se rapprocher du service client de Google.

8. Modes d'Accès à l'Add-on Maileva POP :

Le Client accède aux services de l'Add-on MAILEVA POP via son Espace client google accessible depuis les sites : www.gmail.com - www.drive.google.com - <https://gsuite.google.com>. Le client devra activer l'Add-on MAILEVA POP pour son compte utilisateur via les modules complémentaires de Gsuite puis pour chaque document qu'il souhaite envoyer via l'Add-on MAILEVA POP.

8.1. Module complémentaire : Le Client active, pour son compte utilisateur et pour chaque document, l'Add-on MAILEVA POP via les modules complémentaires de GSuite, depuis un document de la Gsuite en cours d'édition, depuis les outils Google via le lien "plus d'applications sur Apps Marketplace" accessible sur le panneau d'accès aux applications Google ou via la GSuite marketplace. Il accepte de donner les autorisations requises pour que l'Add-on accède aux informations de son compte google et accepte les présentes. Une fois l'Add-on MAILEVA POP installé, un accès au service s'effectue par le menu des modules complémentaires de la GSuite nommé "Envoi Courriers". Ce menu l'expose à un sous-menu donnant l'accès à l'envoi d'un courrier simple, d'un courrier recommandé, au suivi de ses envois et à un module d'aide.

9. Obligation des Parties

9.1. Obligations de MAILEVA

MAILEVA s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser les Prestations dans les conditions définies aux présentes. MAILEVA s'engage à respecter les délais et les niveaux de qualité définis, le cas échéant, aux présentes.

MAILEVA s'efforce de mettre à la disposition du Client toutes les informations et les conseils permettant à ce dernier de prendre toutes décisions utiles concernant les conditions d'exécution des Services Maileva.

Au titre de cette obligation de conseil, MAILEVA s'engage à transmettre au Client des conseils avertis et de qualité.

9.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à effectuer les paiements dus au titre des Prestations dans les conditions financières et tarifaires définies au présent Contrat. Le Client s'engage à communiquer l'ensemble des éléments complets et valides nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client s'engage à informer MAILEVA par écrit, de tout changement susceptible de modifier les conditions d'exécution des Prestations.

10. Responsabilité - Force Majeure

10.1. Responsabilité : MAILEVA s'engage à exécuter ses obligations contractuelles conformément aux présentes. MAILEVA n'est responsable que des préjudices directs qui résultent de ses propres manquements n'incluant en aucun cas les prestations de Google.

La responsabilité de MAILEVA ne pourra excéder, par commande, la plus élevée des sommes suivantes : (i) 3 000 Euros ou (ii) le montant total du CA HT (hors affranchissements) réalisé au cours des six (6) mois précédant la date de survenance du sinistre.

Le Client est seul responsable pour lui-même comme pour ses salariés, mandataires ou sous-traitants :

- du contenu des Documents, Fichiers et données qu'il transmet à MAILEVA. Le Client garantit en être propriétaire et/ou avoir tous les droits pour les utiliser dans le cadre des Services et tiendra, en conséquence, MAILEVA indemne contre toute réclamation de tiers ;
- de l'utilisation et de la confidentialité de ses codes d'accès, et toute utilisation non-autorisée non imputable à MAILEVA.

La responsabilité de MAILEVA ne pourra en aucun cas être recherchée à raison des dommages ou des dégradations causés aux Fichiers du fait de la mise en œuvre de moyens ou d'outils informatiques et/ou de communication échappant à son contrôle ou ne respectant pas ses préconisations.

10.2. Force Majeure : aucune des Parties ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution des obligations mises à sa charge au titre des présentes si cette inexécution est due à la force majeure.

Les conventions expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les événements échappant au contrôle de la Partie qui invoque le cas de force

majeure, dont elle ne pouvait pas avoir connaissance lors de la conclusion du Contrat.

Sont notamment constitutifs de cas de force majeure les blocages ou perturbations sérieuses des moyens de transports en ce compris La Poste, des moyens de télécommunications ou des moyens d'approvisionnement en énergie.

Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la ou des causes de non-exécution auront pris fin, dans un délai qui sera fonction des disponibilités du moment.

Par dérogation à l'article 1218 du Code Civil, dans l'éventualité où un événement de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au contrat pendant une période supérieure à un (1) mois, chacune des Parties pourra résilier le Contrat à effet immédiat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans pouvoir exiger de l'autre Partie aucune indemnité.

11. Propriété Intellectuelle

11.1. Licence d'utilisation des Logiciels MAILEVA : sous réserve du parfait paiement du prix, MAILEVA concède au Client un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible sur les logiciels utilisés dans le fonctionnement des Services Maileva (les « **Logiciels MAILEVA** ») dès lors que MAILEVA détient en propre les droits de propriété intellectuelle y afférents ou en est concessionnaire dans les conditions nécessaires et suffisantes.

Cette licence comprend le droit de faire usage des Logiciels Maileva dans le cadre de l'utilisation des Services Maileva, quel que soit le mode d'accès mis en œuvre et, ce pour la seule durée du Contrat.

La licence ne comprend aucun transfert de droit de propriété des Logiciels MAILEVA au profit du Client.

11.2. Logiciels Tiers : le fonctionnement des Logiciels MAILEVA peut également nécessiter l'utilisation de logiciels tiers dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent à des tiers (les « **Logiciels Tiers** »).

Dans ce cas, et sur indication expresse de MAILEVA, le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible sur les Logiciels Tiers, limité au seul droit d'installer et d'exécuter lesdits Logiciels ou de les utiliser à distance dans le cadre des Services Maileva.

Le Client est informé que toute autre forme d'utilisation est susceptible d'engager sa responsabilité vis-à-vis des éditeurs des Logiciels Tiers et/ou de leurs ayants droit.

En cas de réclamation et/ou d'action en contrefaçon intentée contre MAILEVA, ses ayants droit, distributeurs, agents, licenciés et trouvant son origine dans l'utilisation des Logiciels Tiers par le Client, MAILEVA en informera le Client sans délai.

Le Client assurera la défense de MAILEVA, de ses ayants droit, distributeurs, agents, licenciés et supportera tous les frais permettant de conduire l'action, ainsi que tous dommages-intérêts alloués au tiers.

La responsabilité du Client est cependant expressément exclue si la contrefaçon ou l'origine de la réclamation résulte directement des éléments fournis par MAILEVA ou de modifications apportées par cette dernière aux Logiciels Tiers.

12. Sécurité - Confidentialité

12.1. Sécurité : MAILEVA assurera la conservation et l'intégrité des Documents et Fichiers conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client assure exclusivement la sauvegarde de ses données pour répondre à ses obligations légales et réglementaires sauf dans le cas où le Client utilise un Service Maileva incluant de l'archivage.

12.2. Confidentialité : les informations et Documents échangés entre les Parties sont strictement confidentiels et ne peuvent être utilisés par le Client ou MAILEVA ni communiqués à des tiers que pour les besoins du Contrat ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaires. Cet engagement expire (2) deux années après la fin du Contrat.

12.3. Secret des correspondances : conformément à l'article L.32-3 du code des postes et des communications électroniques, MAILEVA ainsi que les membres de son personnel respectent le secret des correspondances. Ce dernier couvre le contenu de la correspondance, l'identité des correspondants ainsi que, le cas échéant, l'intitulé du message et les documents joints à la correspondance.

13. Protection des Données à caractère personnel

13.1. Contexte : L'exécution des Prestations objets du présent Contrat implique que MAILEVA accède à des Données à caractère personnel et réalise un ou des traitement(s) sur celle-ci.

Le Client demeure le Responsable du traitement des Données à caractère personnel et en conserve l'entière maîtrise, MAILEVA n'agissant qu'en qualité de Sous-traitant au sens du Droit applicable à la protection des données.

MAILEVA s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales qui s'imposent à lui en application du Droit applicable à la protection des Données et à traiter les Données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client conformément au présent article.

13.2. Définition : Dans le présent article, les termes et expressions identifiés par une majuscule sont définies dans l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016

relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement »).

13.3. Engagement de MAILEVA : Le Client a sélectionné MAILEVA au regard de son engagement quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à respecter les exigences du présent article et du Droit applicable à la protection des données et à garantir la protection des droits des Personnes concernées.

13.4. Caractéristiques du Traitement : Le Client autorise MAILEVA, pour la durée et les seuls besoins du présent Contrat, à procéder au Traitement des Données à caractère personnel requis par les Prestations objets du présent Contrat. Les caractéristiques de ce Traitement confié à MAILEVA sont définies en annexe.

Dans ce cadre, MAILEVA s'engage à traiter les Données à caractère personnel exclusivement sur la base des instructions du Client stipulées au présent Contrat et s'interdit d'utiliser tout ou partie des Données à caractère personnel pour son propre compte et pour d'autres finalités que celles définies par le Client.

MAILEVA s'engage à tenir un registre des catégories d'activités de traitements effectués pour le compte du Client, registre qui doit se présenter sous une forme écrite.

Il est précisé que MAILEVA ne transmettra pas le registre au Client en dehors des cas de contrôles réalisés par l'Autorité de contrôle et sur demande expresse de cette dernière.

13.5. Sécurité et confidentialité des Données à caractère personnel : Dans le cadre de la réalisation des Prestations, MAILEVA s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection physiques, logiques et d'organisation nécessaires pour préserver la sécurité des Données à caractère personnel, adaptées au risque que présente le Traitement et, notamment, empêcher qu'elles ne soient détruites, perdues, déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès, de manière accidentelle ou illicite.

En cas de Violation de données, MAILEVA doit, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notifier au Client cette violation dans le respect du Règlement.

MAILEVA s'engage à coopérer pour permettre au Client de notifier la violation de données à l'Autorité de contrôle.

13.6. Sous-traitant ultérieur : Le Client autorise MAILEVA, de façon générale, à faire intervenir un sous-traitant, qu'il fasse partie ou non du Groupe Docapost.

MAILEVA s'engage à ce que le(s) contrat(s) qu'il met en place avec ses éventuels Sous-traitants ultérieurs contien(nen)t des engagements au moins aussi stricts que ceux prévus au présent article.

MAILEVA restera pleinement responsable envers le Client en cas de non-respect par le Sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données.

13.7. Droits des Personnes Concernées : MAILEVA s'engage à :

- communiquer au Client dans les meilleurs délais, toute demande de communication des Données à caractère personnel ou d'accès à celles-ci qui lui aurait été faite directement par une Personne concernée ou quelle que soit l'autorité dont elle émane, sauf dans le seul cas où cette communication lui est interdite par ladite Personne concernée, et à assister et coopérer avec le Client pour satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des Données à caractère personnel ;
- aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les Personnes Concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus par le Droit applicable à la protection des données ;
- Corriger, mettre à jour, modifier ou supprimer des Données à caractère personnel sur instruction du Client.

13.8. Prestations d'Assistance au Client : Sur acceptation expresse et préalable par le Client d'un devis émis par MAILEVA spécifiquement pour des prestations d'assistance au Client, MAILEVA pourra aider le Client à garantir le respect de ses obligations prévues par le Droit applicable à la protection des données en matière de sécurité des données, compte tenu des informations à sa disposition. Dans le cas où le Client ferait l'objet d'un contrôle de la part d'une Autorité de contrôle, MAILEVA s'engage à coopérer avec le Client et avec l'Autorité de contrôle.

13.9. Information - Audit : MAILEVA s'engage à mettre à la disposition du Client toutes les informations strictement nécessaires en sa possession pour démontrer le respect des obligations prévues par le Droit applicable à la protection des données.

Le délégué à la protection des données du Groupe Docapost sera le point de contact référent du délégué à la protection des données ou toute personne référente en la matière désignée par le Client.

14. Respect de la réglementation : Le Client s'engage à ne pas diffuser via les Services Maileva, de contenu illicite, illégal ou enfreignant les droits de tiers. Le Client garantit MAILEVA, ainsi que tout tiers ou

prestataires participant directement ou indirectement à l'exécution des Services contre toutes les conséquences, directes ou indirectes, y compris financières d'une violation de ses engagements au titre du présent article.

15. Conditions financières

15.1. Tarifs : les Tarifs sont exprimés et payables en euros hors taxes et hors affranchissement. Les Tarifs sont susceptibles d'être modifiés par MAILEVA moyennant un préavis d'un (1) mois et seront mis à la disposition du Client à l'adresse suivante :

<https://cgu.google.mailevapop.com/newprices.pdf>

15.2. Modalités de paiement : le Client paye en ligne à l'acte par carte bancaire. Chacune de ses consommations fera l'objet d'une facture qui lui sera envoyée dans sa boîte Gmail.

15.3. Production de données aux autorités : toute demande de production de données, de documents ou de réalisation de traitement émanant d'une autorité compétente, notamment de l'Administration fiscale, sera traitée par MAILEVA, moyennant l'accord préalable, exprès et écrit du Client sur le devis et les délais proposés par MAILEVA.

16. Entrée en vigueur - Durée

Le Contrat entre en vigueur au jour de la fin de la procédure d'activation de l'Add-on MAILEVA POP.

17. Résiliation - Suspension

17.1. Résiliation

17.1.1. Résiliation pour manquement : en cas de non-respect d'une obligation essentielle du Contrat ou de la réglementation par l'une des Parties, l'autre Partie devra lui adresser une mise en demeure par recommandé avec accusé de réception afin de remédier à ce manquement. A défaut pour la partie défaillante d'avoir remédié à ce manquement dans un délai d'un (1) mois, l'autre partie pourra résilier de plein droit le Contrat, sans préjudice de toute action que la partie lésée pourra mener à l'encontre de la partie défaillante.

Il est entendu entre les Parties que les stipulations de la présente clause s'appliquent en lieu et place des dispositions des articles 1217, 1219 à 1222 du Code Civil et s'interdisent, en conséquence, tout recours auxdits articles.

17.1.2. Arrêt d'un Service Maileva : MAILEVA peut mettre fin à tout moment à la fourniture d'un Service MAILEVA sans indemnité dès lors que ledit Service existe depuis plus d'un an moyennant un préavis de trois (3) mois.

18.2. Suspension des Services Maileva

MAILEVA peut suspendre l'exécution du Contrat ou du Service concerné (i) s'il y a urgence à faire cesser les agissements du Client, en raison notamment d'atteinte, de risque d'atteinte ou de risque d'aggravation d'atteinte aux droits ou aux systèmes de tiers, ou de MAILEVA, (ii) en cas de poursuites pénales à l'encontre du Client en raison de son utilisation d'un Service Maileva ou (iii) en cas de défaut de paiement.

Les suspensions prononcées par MAILEVA interviendront de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans qu'il soit besoin d'une quelconque autre formalité que l'envoi d'un courriel au Client.

À tout moment pendant l'exécution du Contrat, notamment en cas de dégradation de la solvabilité ou de la notation financière du Client, MAILEVA peut subordonner ses prestations à un prépaiement, à la mise en place d'un plafond de consommation ou à la constitution entre ses mains d'un dépôt de garantie et en informe le Client.

À défaut pour le Client de s'exécuter dans ce délai, MAILEVA pourra suspendre de plein droit sans formalité ni indemnité le Contrat. Dans ce cas, les Services Maileva seront suspendus, les commandes en cours seront annulées et les éventuels Documents et Fichiers transmis seront détruits.

18. Clôture de compte

18.1. Clôture de compte par l'utilisateur

L'utilisateur peut clôturer son compte à tout moment en désactivant l'Add-on MAILEVA POP. Préalablement à cette clôture, il appartient à l'utilisateur d'opérer une copie de sauvegarde de ses données disponibles sur son compte.

18.2. Clôture de compte par MAILEVA

Dans les cas de résiliations prévues à l'article 19, MAILEVA pourra suspendre le service et désactiver le compte.

Dans le cas où MAILEVA reçoit notification du décès de l'utilisateur, l'accès au compte est suspendu.

19. Cession du Contrat : le Contrat ne peut être cédé en tout ou partie, à titre gratuit ou onéreux, pour quelque motif que ce soit, sans l'accord préalable exprès de l'autre Partie.

20. Communication et notification : toute notification ou correspondance doit être adressée à :
Pour MAILEVA : MAILEVA Service Client : par courriel : betatesteur@mailevapop.com ou courrier postal à Docapost Agility - 1 et 2 Bis rue Antoine Laurent Lavoisier - 76300 Sotteville-lès-Rouen..

Pour le Client : à l'adresse du siège social du Client ou par courriel.

21. Références : MAILEVA est autorisé, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2)

ans suivant son échéance, à citer le nom du Client, son logo et le type de prestations réalisées dans le cadre du Contrat, à titre de référence dans le cadre de la promotion commerciale et publicitaire de ses prestations sur quelque support que ce soit.

22. Droit applicable et juridiction compétente : le Contrat est soumis au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond, comme pour les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

JURIDICTION COMPÉTENTE — SI MAILEVA ET LE CLIENT NE PARVIENNENT PAS À RÉSOUDRE LEUR DIFFÉREND À L'AMIABLE ET QUE LE CLIENT A LA QUALITE DE COMMERCEANT, ILS CONVIENNENT QUE LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE CRÉTEIL AURA COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER TOUT LITIGE, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

CONDITIONS PARTICULIÈRES « ADD-ON MAILEVA POP »

23. Objet : les présentes Conditions Particulières s'appliquent aux services d'envoi de courrier postal et de Lettre Recommandé proposés par l'Add-on MAILEVA POP via le module complémentaire proposé sur la Plateforme Google, y compris à ses différentes options.

24. Services : Un utilisateur de google drive pourra, lorsqu'il crée ou modifie un document, dans les conditions prévues par google, en utilisant une des applications de la GSuite, l'envoyer par courrier simple ou en lettre recommandée avec ou sans avis de réception appelée LREL distribuée par le Facteur. Tout envoi par l'Add-on MAILEVA POP entraîne l'impression dudit document et sa présentation aux destinataires par le facteur. Pour se faire, il devra suivre le parcours proposé, à savoir : choisir son mode d'envoi (lettre, lettre recommandée sans avis de réception ou lettre recommandée avec avis de réception), nommer son envoi, choisir son mode d'affranchissement, choisir son type d'impression -recto ou recto/verso - noir et blanc ou couleur - choisir ou renseigner son ou ses destinataires, renseigner ses données d'expéditeur, valider les données de facturation et procéder au paiement par carte bancaire. **Suivi des envois de courrier et de lettre recommandés :** L'utilisateur pourra, en sélectionnant "Suivi de mes envois" dans le sous-menu des modules complémentaires de GSuite,, accéder au tableau de suivi de ses envois. 5

informations lui seront fournies : le type de courriers envoyés, le type d'affranchissement, la date de l'envoi, le nom de l'envoi et son état : **"En attente de validation"** / *L'envoi a été transmis à Maileva : l'envoi a été enregistré, transmis à Maileva (qui se charge de l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et le dépôt à La Poste de votre pli). La confirmation de sa prise en charge n'a pas encore été obtenue.* **"En cours de préparation"** / *L'envoi a été reçu chez Maileva et est en cours de traitement pour expédition.* L'envoi est en cours de traitement : impression, mise sous pli et affranchissement. Il sera bientôt remis à La Poste. **"Expédié"** / *Tous les plis de l'envoi ont été traités (imprimés et mis sous pli) et remis à La Poste.* L'envoi a été remis à La Poste, il est donc en phase de distribution par le facteur. C'est à partir de ce moment que les délais de distribution habituellement constatés commencent à courir. **"Preuve de dépôt disponible"** / *La preuve de dépôt est disponible pour le téléchargement.* L'envoi en recommandé a été déposé à La Poste et, comme dans un bureau de poste, vous pouvez désormais récupérer le bordereau de preuve de dépôt. **"Erreur"** / *Votre envoi comporte un problème et ne sera pas traité par Maileva.* L'envoi contient une ou des erreur(s) empêchant sa bonne prise en charge. Il peut s'agir d'une erreur lors du paramétrage de votre envoi (adresse incorrecte...) ou d'une erreur technique qui nous incombe.

25. Aide : pour toute question commerciale ou technique relative à l'utilisation ou au fonctionnement de l'Add-on Maileva pop, l'utilisateur devra se servir du formulaire accessible via le sous menu intitulé : "Aidez-nous à nous améliorer"

26. Facturation : le Service est facturé sur la base du nombre de pages envoyées, des options sélectionnées ainsi que du mode d'affranchissement choisi selon le tarif de l'opérateur postal en vigueur à la date de commande.

27. Niveaux de Services : 98% des Documents soumis à la Plateforme Maileva avant 12 H sont traités et remis en poste à J, tous clients et tous Documents confondus.

28. Acheminement par des organismes postaux hors du territoire : MAILEVA propose un service caractérisé par l'impression des Documents et leur remise à un opérateur postal. Ces opérations peuvent être effectuées en dehors du territoire de la France Métropolitaine. Dans ce cas, i) les Documents et les Fichiers sont transférés au prestataire local et ii) la qualité de production et les délais d'acheminement sont ceux du prestataire et de l'opérateur postal local.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

APPLICABLES AUX PRESTATIONS COURRIER-COLIS DE LA POSTE

VERSION NUMERO 6 DU 01/01/17

Définitions

Envoi postal :

Tout objet, lettre ou colis, destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement, présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé et conforme aux poids et aux dimensions mentionnés dans le tableau en annexe.

Envoi ordinaire :

Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant de son dépôt et de sa distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.

Affranchissement :

Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquiescement du prix du service, dans les conditions prévues à l'article 4.7.

Article 1 : Objet des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent tous les produits et services proposés par La Poste dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés sous réserve des conditions de vente spécifiques à certains produits ou services et des éventuelles conventions particulières applicables entre La Poste et le client. Elles ne s'appliquent pas aux produits et services d'entreprises tierces que La Poste pourrait commercialiser. Les présentes conditions générales de vente sont applicables aux envois nationaux et internationaux déposés par un client, personne physique ou morale.

Le fait pour le client de confier un envoi à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge des envois par La Poste.

Article 2 : Informations générales

2.1 Informations et tarifs

La Poste met à disposition du client les informations lui permettant de choisir un produit ou service adapté à son envoi et lui apporte, à sa demande, toute précision utile.

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

Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services peuvent être consultés sur le site Internet de La Poste (www.laposte.fr)¹ et dans les points de contact postaux. Les conditions générales et spécifiques de vente et les tarifs des produits et services sont remis ou envoyés par tous moyens aux clients qui en font la demande dans les points de contact postaux. Elles sont également envoyées par mail aux clients qui en font la demande par téléphone en composant le 3631 (service gratuit +

prix appel). A défaut de mentions contraires, les tarifs indiqués s'entendent toutes taxes comprises.

2.2 Respect de la vie privée

La Poste s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances. Les envois nationaux et internationaux sont susceptibles d'être soumis aux contrôles douaniers ainsi qu'aux contrôles de sûreté applicables au fret aérien.²

Dans ce cadre, les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, dans les limites de ce qui est nécessaire à l'application de la réglementation en vigueur.

Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, le cas échéant via l'opérateur postal du pays concerné ou le prestataire en charge du transport, conformément aux dispositions légales en vigueur dans ces pays, cette acceptation étant indispensable pour permettre à La Poste de fournir la prestation demandée.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire de cette communication.

2.3 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de ses activités, La Poste est amenée à collecter des données relatives à ses clients pouvant faire l'objet d'un traitement informatique.

Les données utilisées dans ce cadre sont destinées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) de La Poste et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations, pour les besoins de cette prestation. Le client autorise La Poste à procéder à cette communication. En cas d'utilisation de données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, La Poste en informe le client et prend en compte son éventuel refus. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données qui le concernent. Tout client qui souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant peut s'adresser à :

La Poste - BP 10245 - 33506 Libourne CEDEX

Article 3 : Engagements de La Poste

3.1 Délais et moyens de distribution

Les délais de distribution des envois postaux sont indicatifs, sauf si La Poste a pris un engagement contractuel de délai. La Poste collecte, transporte, trie et distribue les envois selon les moyens qu'elle estime utiles.

¹ Toute consultation de sites Internet mentionnés dans les présentes conditions générales de vente est gratuite hors coût de connexion et de communication en fonction de l'opérateur choisi

² Des informations sur les règles de sûreté applicables au fret aérien sont disponibles sur le site Internet www.douane.gouv.fr

Le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi, 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 douane, cas de force majeure).

3.2 Caractéristiques de l'offre et conditions de distribution

3.2.1 Prise en charge des envois postaux

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

- envois déposés en boîte aux lettres de rue : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite figurant sur la boîte aux lettres ;
 - envois déposés dans un point de contact postal : le dépôt doit être effectué avant l'heure limite mentionnée dans le point de contact postal.
- Lorsque le dépôt a lieu après l'heure limite ou un jour non ouvrable, l'envoi est pris en charge le jour d'ouverture du point de contact postal suivant le jour du dépôt.

L'expéditeur peut demander à ce que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt en bureau de poste.

Les différents éléments de marquage apposés par La Poste ainsi que l'enregistrement électronique par La Poste des différentes étapes de levée, tri et distribution constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des envois.

3.2.2 Modalités de traitement des envois postaux

La Poste traite les envois qui lui sont confiés dans la mesure où ils sont conformes aux présentes conditions générales de vente.

A défaut, La Poste se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre le traitement.

Lorsque La Poste suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise à disposition de l'envoi. Passé ce délai ou en cas de refus de l'expéditeur de venir récupérer l'envoi, La Poste pourra disposer librement de celui-ci. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, La Poste traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 relatif aux envois non distribuables.

Les frais ainsi générés sont à la charge de l'expéditeur.

Lorsque La Poste n'a pas connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt, le traitement des envois non conformes n'exonère pas l'expéditeur de sa responsabilité.

3.2.3 Modalités de distribution des envois non remis contre signature

La distribution des envois non remis contre signature s'effectue en boîte aux lettres, à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

La Poste n'assure pas le retour à l'expéditeur des envois ayant été distribués à l'adresse indiquée, lorsque leur destinataire n'en a pas pris possession. En cas d'impossibilité de remise en boîte aux lettres, La Poste peut prendre l'initiative d'une remise à toute personne présente à l'adresse. Elle peut également procéder à une remise à un gardien ou à un concierge qui accepte d'en prendre livraison.

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

Lorsque l'envoi postal n'a pu être distribué pour des raisons autres que celles prévues à l'article 3.2.9, le préposé à la distribution laisse un avis de

passage. Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

3.2.4 Spécificités de la distribution des colis non remis contre signature

Lorsque les colis n'ont pu être distribués dans les conditions prévues à l'article 3.2.3, La Poste peut être amenée à remettre les colis à un voisin du destinataire, lorsque cette possibilité a été contractuellement prévue avec l'entreprise expéditrice. Le destinataire en est informé par le dépôt, dans sa boîte aux lettres, d'un avis de passage comportant l'indication du voisin à qui l'envoi a été remis.

Le refus d'un colis non remis contre signature peut se faire de la manière suivante, à condition de ne pas avoir été ouvert :

- pour un colis remis en boîte aux lettres, à un voisin, un concierge ou gardien, en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son retour à l'expéditeur sans nouvel affranchissement ;
- pour un colis remis au destinataire ou à toute personne présente à l'adresse, au moment de la distribution.

3.2.5 Modalités de remise des envois contre signature

Les envois à remettre contre signature sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et remis au destinataire ou à son représentant présent à l'adresse contre signature ou par tout autre mode de mise à disposition convenu avec La Poste.

La signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Les parties reconnaissent une valeur juridique identique à la signature traditionnelle sur papier et à la signature numérisée. Le refus de signature sur le support présenté par La Poste équivaut à un refus de l'envoi.

Le destinataire d'un envoi de marchandises remis contre signature peut, au moment de la distribution, indiquer, au moyen d'une case à cocher une observation quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de La Poste. Cette observation permettra d'enrichir un éventuel dossier de réclamation.

Il peut être demandé au destinataire ou à son représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire ou son représentant de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis de passage.

Les envois sont déposés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage et sont à retirer dans les conditions prévues à l'article 3.2.8, sauf seconde présentation selon les modalités propres aux conditions du produit.

3.2.6 Modalités de distribution des envois à international

Leur distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

3.2.7 Aménagements de la distribution

La Poste peut convenir contractuellement avec les parties intéressées de modalités spécifiques de distribution des envois postaux à un autre endroit prévu à cet effet et accessible par le destinataire ou son représentant.

En cas de recours à des modalités spécifiques de distribution, auprès d'un prestataire externe choisi par le destinataire, l'ouverture d'une boîte postale est nécessaire.

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

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés substantielles ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé à la distribution, La Poste sera, le cas échéant, exonérée de son engagement de délai, et se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, La Poste avertit, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution. Les envois sont conservés et retirés par ce dernier, dans les conditions prévues à l'article 3.2.8.

3.2.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis de passage

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis de passage d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, ou son représentant titulaire d'une procuration en cours de validité établie par le destinataire l'autorisant à retirer les envois postaux adressés à ce dernier, de cet avis de passage et d'une pièce d'identité officielle, ainsi que la signature du destinataire, ou de son représentant, pour les envois remis contre signature. A défaut, le représentant doit présenter à la fois une pièce d'identité officielle à son nom, une pièce d'identité officielle au nom du destinataire et l'avis de passage donnant procuration ponctuelle rempli et signé par le destinataire et apposer sa signature pour les envois remis contre signature.

La distribution de l'envoi peut donner lieu à perception de droits et taxes, notamment en cas d'insuffisance d'affranchissement de l'envoi ou si ce dernier est soumis à des frais de dédouanement ou droits de douane.

Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis de passage durant 15 jours calendaires à compter du lendemain du jour du dépôt de l'avis de passage. A l'expiration de ce délai, La Poste retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

3.2.9 Les envois postaux non distribuables

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

- les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète, par rapport aux mentions figurant à l'article 4.2 des présentes conditions générales de vente, inexploitable ou illisible ;
- les envois dont le destinataire ou la boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible, sauf en cas d'aménagement de la distribution en raison de circonstances exceptionnelles dans les conditions prévues à l'article 3.2.7 ;
- les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ;
- les envois non réclamés et dont l'expéditeur n'est pas identifiable.

Si La Poste ne parvient pas à atteindre le destinataire pour l'une de ces raisons, les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable. Dans le cas contraire, seul le Service Client Courrier de La Poste est autorisé à ouvrir ces envois dans le but de retrouver le destinataire ou l'expéditeur. Lorsque le Service Client Courrier de La Poste ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, La Poste conserve l'envoi pour mise à disposition pendant un délai de 3 mois à compter de son enregistrement en arrivée au Service Client Courrier. Le cas échéant, la remise se fera contre

paiement des frais de conservation. A défaut, La Poste dispose ensuite librement de l'envoi.

Article 4 : Engagements de l'expéditeur et du destinataire

4.1 Choix du produit ou service

L'expéditeur veille à ce que le produit ou service choisi et ses caractéristiques, notamment en termes d'indemnisation, soit adapté à la valeur et à la nature du contenu de l'envoi.

4.2 Adressage

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

Une adresse exploitable s'entend d'une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation, sans surcharges, ni ratures. Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maxima (7 pour l'international) et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

Pour les envois nationaux, une adresse complète s'entend d'une adresse en français comportant dans cet ordre :

- la dénomination pour les envois adressés à une personne morale et/ou les noms et prénoms du/des destinataire(s) ;
- pour les immeubles collectifs, le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier et, le cas échéant, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
- le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
- s'il y a lieu, le lieu-dit ;
- s'il y a lieu, les indications relatives à la modalité de distribution, au service ou à l'abonnement choisis (numéro de la boîte postale, mention Course Spéciale, Poste restante, etc.) ;
- le code postal de la localité de destination, écrit en caractères de même format sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres et le nom de la localité de destination ;
- s'il y a lieu, la mention CEDEX ;
- s'il y a lieu, le nom du pays de destination.

Pour les envois internationaux, le nom du pays doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

L'expéditeur indique son adresse au verso ou au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet (liasse, étiquette de transport...). Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra lui être retourné dans les conditions prévues à l'article 3.2.9.

4.3 La boîte aux lettres

L'exécution de l'obligation de distribution requiert la présence chez le destinataire d'une boîte aux lettres située à l'entrée de la propriété, en bordure de la voie ouverte à la circulation publique, permettant d'assurer la sécurité des envois et la rapidité de la distribution dans le respect de la réglementation en vigueur, hors les cas où le concierge ou le gardien réceptionne les envois postaux. Dans les immeubles collectifs, la distribution s'effectue en boîte aux lettres installée à l'entrée ou dans un espace situé à un niveau accessible et libre d'accès pour le préposé à la distribution.

Conformément à l'article R. 111-14-1 du code de la construction et de l'habitation, les immeubles d'habitation dont le permis de construire a été déposé postérieurement au 12 juillet 1979 doivent être équipés d'une boîte aux lettres normalisée accessible pour le préposé à la distribution (normes AFNOR NF D-404 et NF D-405).

L'absence de boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la boîte aux lettres, permettant de faire le lien entre les mentions portées sur l'envoi postal et celles figurant sur la boîte aux lettres, décharge La Poste de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, La Poste s'efforce d'avertir, par tous moyens, le destinataire de l'impossibilité de distribution et traite les envois dans les conditions prévues à l'article 3.2.9 des présentes.

4.4 Conditions d'admission des envois

Les conditions de traitement des envois sont en grande partie automatisées.

L'expéditeur est tenu d'emballer et de conditionner convenablement son envoi dans un contenant unique et indivisible pour que celui-ci puisse notamment :

- supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ; aucun circuit dédié n'est consacré aux envois postaux portant la mention « fragile » ;
- en aucun cas présenter un péril pour les agents de La Poste, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à La Poste ;
- être conforme aux dimensions et aux poids des envois mentionnés dans le tableau en annexe. Le poids brut d'un envoi correspond au poids de son contenu auquel il faut ajouter le poids de l'emballage de l'envoi.

La confection de l'envoi et de son conditionnement intérieur se fait sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu.

Les emballages sont à utiliser sans aucun ajout de la part de l'expéditeur susceptible de blesser les agents de La Poste, de détériorer d'autres objets ou les machines de La Poste ou tout simplement de retarder le traitement industriel des envois (ficelle, sangle, etc.).

Pour les envois avec un emballage de la gamme à affranchir, le poids du contenu des envois ne doit pas dépasser la résistance technique indiquée sur le format d'emballage choisi, exprimée en kilogrammes. La responsabilité de La Poste ne saurait en aucun cas être engagée si le poids de l'envoi est supérieur à la résistance technique.

La résistance et la solidité de ces emballages sont optimales pour un seul et unique acheminement dans le réseau postal. La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente. La Poste ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'elle a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.

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

L'expéditeur est responsable du bon remplissage des documents apposés ou joints aux envois postaux.

4.5 Contenu des envois

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

4.5.1 Ensemble des envois postaux

Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux, notamment en application des

dispositions particulières de l'Union Postale Universelle³ :

- les matières ou objets dangereux ou salissants ;
 - toute marchandise relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive : les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou, infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium⁴ ;
 - tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;
 - les objets prohibés, notamment :
 - les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
 - les produits stupéfiants ;
 - les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
 - les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
 - les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
 - les animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
 - tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
 - les billets de banque, les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux.
- En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

4.5.2 Contenus de valeur et de nature particulière ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant

La Poste recommande de recourir à l'un de ses services adaptés, c'est-à-dire conformes à la nature et au contenu du produit envoyé et répondant aux besoins de l'expéditeur en termes de suivi, de remise contre signature et d'indemnisation, pour l'expédition :

- des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant...);
 - des envois dont la preuve de dépôt et/ou la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de pré qualification, envois de copies d'examen...).
- Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en colis avec option recommandation ou en valeur déclarée, dans le respect des conditions spécifiques de vente de ces produits.

La Poste ne peut être tenue responsable de la dégradation des denrées périssables, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard dans la distribution de l'envoi.

³ Des informations sur les contenus interdits dans les envois postaux sont consultables sur le site Internet de l'UPU : www.upu.int/fr.html

⁴ Sauf dispositions particulières, se renseigner en point de contact postal.

4.5.3 Envois à l'international et à destination des Collectivités d'Outre-Mer⁵

Les envois à l'International et vers les Collectivités d'Outre-Mer (COM) sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle. Les lettres internationales sont limitées à deux kilogrammes ou trois kilogrammes vers certaines destinations.⁶ Outre les envois relevant des restrictions énumérées au 4.5.1, sont également exclus les envois dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination.

L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des Douanes⁷. Une liste indicative des interdictions d'importation ou de circulation applicables dans certains pays est également disponible en point de contact postal et sur le site Internet de La Poste.

4.6 Formalités douanières

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, préalablement à l'expédition de l'envoi.

Pour les envois à destination de l'Outre-Mer, des pays hors Union Européenne et des territoires et îles rattachés aux pays de l'Union européenne et les envois en provenance de l'Outre-Mer et à destination de la France métropolitaine et du reste du monde, l'expéditeur s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières, françaises ou étrangères, en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- une déclaration en douane CN 22 ou CN 23, soit comme formulaire distinct soit intégré à la liasse colis CP72, selon la nature et/ou le montant de son envoi, disponible en point de contact postal ;
- une facture commerciale ou pro forma en deux exemplaires ;
- tout autre document demandé par les Douanes (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre)⁸.

Ces documents sont remplis en français par l'expéditeur et remis à La Poste lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou la liasse CP 72, est apposée sur l'envoi postal par l'expéditeur. La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.

L'expéditeur est le déclarant en douane. Il est responsable des informations portées sur les documents à remettre aux Douanes. L'ensemble des champs de déclaration en douane figurant sur la déclaration en douane CN22 ou CN23, distincte ou intégrée à la liasse CP 72, doit être renseigné par l'expéditeur de manière lisible et complète.

La Poste ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents⁹.

L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter La Poste en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci.

L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, La Poste ou l'office postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement et de droits de douanes et taxes locales.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement et les droits de douane et taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais, droits et taxes.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9, La Poste se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits de douanes et taxes locales restant dus. L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner un allongement des délais d'acheminement de l'envoi postal.

4.7 Paiement du service

4.7.1 Affranchissement au tarif en vigueur

Le client acquitte, au plus tard au moment du dépôt de l'envoi, l'affranchissement dû au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première adresse mentionnée sur l'envoi, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.2.9. Pour les emballages, le client acquitte le paiement au tarif en vigueur au jour de l'achat.

Pour les produits prépayés composés d'un emballage et d'une prestation de transport, La Poste n'accepte l'envoi que sur présentation conjointe de l'emballage et de la liasse.

Les Prêts à Poster (PAP) neufs et les timbres ne sont ni repris ni échangés. Les PAP devenus inutilisables du fait d'une erreur du client dans la rédaction ou l'impression de l'adresse ou de la non fermeture de l'enveloppe, peuvent être échangés contre un avoir, valable un an pour le même produit. Cet avoir est égal à la valeur faciale d'affranchissement au moment de la reprise pour les PAP ou à la valeur d'achat du produit avec une décote de 20% pour les produits dont la valeur faciale n'est pas déterminable

4.7.2 Envois insuffisamment et/ou frauduleusement affranchis

Tout affranchissement ne traduisant pas un choix clair de la part du client pourra conduire La Poste à acheminer l'envoi dans les conditions qu'elle estime les meilleures au regard de l'affranchissement utilisé par le client.

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

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

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

⁵ Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, qui sont traités comme des DOM, ne sont pas concernés lorsqu'il est fait référence aux COM dans les conditions générales de vente

⁶ Informations disponibles sur www.laposte.fr ou dans les points de contact postaux

⁷ Informations disponibles sur le site Internet des Douanes www.douane.gouv.fr

⁸ La liste des documents demandés par les Douanes est consultable sur leur site Internet www.douane.gouv.fr et sur le site www.laposte.fr

⁹ Des informations sur les formalités douanières à remplir sont disponibles sur le site Internet www.laposte.fr

Article 5 : Responsabilité de La Poste

Généralités

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

La Poste peut être tenue responsable à raison du retard lorsqu'elle a pris un engagement contractuel de délai.

La responsabilité de La Poste ne pourra être engagée en cas de non-respect des présentes conditions générales 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 des présentes conditions générales de vente ;
- d'un cas de force majeure, par exemple : inondation, incendie, réquisition par une autorité publique...
- d'une cause étrangère non imputable à La Poste.

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

5.1 Régime de responsabilité des envois nationaux

La Poste peut être tenue responsable de la perte ou de l'avarie causée à un envoi qui lui est confié dans les conditions prévues aux articles L.7 et L.8 du code des postes et des communications électroniques.

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, le montant des indemnités est fixé dans les limites suivantes :

- pour tous les envois postaux bénéficiant d'un engagement contractuel de délai, l'indemnisation en cas de retard, ne peut excéder le montant du tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ;
- en cas de perte ou avarie, La Poste versera sur demande et sur présentation d'une preuve de la date du dépôt et du montant de l'affranchissement une indemnisation ne pouvant excéder :
 - deux fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros du kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux ordinaires, à l'exception des colis postaux ;
 - trois fois le tarif d'affranchissement payé par l'expéditeur ou, si elle lui est plus favorable, 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les envois postaux bénéficiant d'un procédé de suivi, à l'exception des colis postaux ;
 - 16 euros pour les envois postaux faisant l'objet de formalités attestant de leur dépôt et leur distribution, à l'exception des colis postaux ;

- 23 euros par kilogramme (frais de port compris) pour les colis postaux.

Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt.

5.2 Régime de responsabilité des envois internationaux

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

En vertu de ces dispositions, La Poste est exonérée de toute responsabilité en cas de perte, avarie, spoliation ou retard pour les envois ordinaires.

5.3 Prescription des actions en responsabilité

Les actions en responsabilité sont prescrites dans le délai de :

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

Article 6 : Traitement des réclamations

6.1 Modalité de traitement des réclamations

6.1.1 Procédures de réclamation

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut elle-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.fr, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation » ;
- par téléphone en composant le 3631 pour les particuliers (service gratuit + prix appel) et le 3634 pour les entreprises (service 0,34 euros par minute + prix appel) ;
- 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.

6.1.2 Recevabilité des réclamations

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

Toute indemnisation suppose que le réclamant apporte la preuve, par tous moyens à sa disposition, de la date du dépôt ainsi que du montant de l'affranchissement (par exemple au moyen

de la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal).

Des justificatifs permettant d'attester de la réalité du préjudice pourront être demandés (notes, factures etc.).

6.1.3 Délais de traitement

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

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

- dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois nationaux en France métropolitaine ;
- dans un délai de 40 jours calendaires pour les envois au départ et à destination des DOM et à destination de certains pays européens¹⁰ ;
- dans un délai de 90 jours calendaires pour les envois vers le reste du monde et les COM.

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

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

6.2 Recours

6.2.1 Instances de recours internes

Tout réclamant 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 (voir les articles 6.1.1 et 6.1.2) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

Ce recours sera traité par les instances de recours mises en place par La Poste.

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

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

6.2.2 Saisine du Médiateur du groupe La Poste

Enfin, le réclamant a la possibilité, si la réponse de l'instance de recours de La Poste ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes conditions générales de vente. La procédure de médiation est gratuite.

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

La Poste invoque la prescription à l'égard de tous les dossiers prescrits dont le Médiateur serait saisi. Le Médiateur émet, dans un délai de deux mois à compter de la notification de l'ouverture de la procédure de médiation par ses services, un avis motivé valant recommandation. Ce délai peut être prolongé en cas de difficulté particulière, nécessitant des mesures d'instruction supplémentaires. Les parties sont informées de la prolongation.

La saisine du Médiateur du groupe La Poste suspend les délais de prescription prévus à l'article

5.3 à compter de la date à laquelle le Médiateur notifie l'ouverture de la procédure de médiation aux parties. La prescription recommence à courir à compter de la date d'émission de l'avis rendu par le Médiateur.

La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site Internet du Médiateur 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 :
Le Médiateur du groupe La Poste
CP F407
9 rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Article 7 : Annulation - Invalidité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes conditions serait déclarée nulle ou réputée non écrite, toutes les autres continueront à s'appliquer.

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

Article 8 : Droit applicable

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

Article 9 : Evolution des conditions générales de vente

En cas d'évolution des circonstances de droit et de fait, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes, à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée au début des présentes conditions générales de vente.

¹⁰ Les pays concernés sont l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la Grande Bretagne, la Grèce, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, le Portugal, la Suède et la Suisse

ANNEXE SUR LES DIMENSIONS ET POIDS DES ENVOIS

Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois à destination de la France métropolitaine, les DOM-COM, Andorre, Monaco

| Catégories d'envois | Dimensions minimales (cm) | Dimensions maximales (cm) | Poids maxima (en kg) |
|--|---|--|----------------------|
| Lettre ou carte | Longueur = 14 ; Largeur = 9 | Longueur + largeur + épaisseur = 100 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3 | 3 |
| Colis | L (22) x l (11) X h (1) pour les envois en France métropolitaine, Monaco, Andorre L (22) x l (16) X h (1) pour les relations avec les DOM et les envois vers les COM | $L + l + h \leq 200^{11}$ | 30 |
| Colis sous forme de rouleaux ¹² | Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5 | $32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$ | 30 |

2. Tableau des dimensions minimales et maximales et des poids maxima applicables pour les envois internationaux¹³

| Catégories d'envois | Dimensions minimales (cm) | Dimensions maximales (cm) | Poids maxima (en kg) |
|------------------------------|---|---|---|
| Lettre ou carte | Longueur = 14 ; Largeur = 9 | Longueur + largeur + épaisseur = 90 avec une longueur maximale de 60 et une épaisseur maximale de 3 | 2 (ou 3 kilogrammes vers certaines destinations). Cette information est disponible en point de contact postal ou sur le site Internet de La Poste |
| Colis | L (22) x l (16) X h (1) | $L + l + h \leq 200$ | 30 |
| Colis sous forme de rouleaux | Longueur ≥ 22 diamètre ≥ 5 | $32 \leq \text{Longueur} + 2 \times \text{diamètres} \leq 200$ | 30 |

¹¹ Des suppléments tarifaires peuvent être appliqués aux colis de grande dimension, se renseigner en point de contact postal

¹² L'envoi de colis sous forme de rouleaux est possible, un supplément tarifaire est alors appliqué

¹³ Certains pays acceptent des normes plus restrictives. Il convient de se renseigner auprès d'un point de contact postal avant chaque expédition