

# CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES POSTAUX

## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Ces termes (« **Termes** ») régissent la fourniture de services postaux de NOVA POST FR sas, dont le siège social est situé au 66, avenue des Champs-Élysées, Paris – 75008, numéro d'identification 977 715 671 R.C.S. Paris (« **Société** »), aux clients (tels que définis ci-dessous).

1.1 Les termes en majuscules utilisés dans ces Conditions ont leur signification précisée plus en détail dans cet Article 1.2 :

1.1.1 **Services supplémentaires** – services supplémentaires spécifiés à l'article 7 ci-dessus, qui sont des services avec paiement supplémentaire selon la Liste de prix ;

1.1.2 **Adresse** – une référence à l'endroit de livraison d'un article postal spécifié par l'Expéditeur dans un envoi postal, ou une référence à l'endroit de leur retour à l'Expéditeur ;

1.1.3 **Étiquette d'adresse** – une étiquette avec l'Adresse du Destinataire générée par l'Expéditeur lors de la commande d'une Livraison de Colis ;

1.1.4 **Client professionnel** – un client de l'Opérateur qui utilise les Services dans le cadre de ses activités commerciales ;

1.1.5 **Jours ouvrables** – jours ordinaires du lundi au Vendredi, sauf les jours fériés en France ;

1.1.6 **Bureau de poste** – l'installation de l'Opérateur où il est possible d'envoyer et de recevoir des colis. Dans le but d'envoyer et de recevoir des Colis, les Bureaux de poste sont également des emplacements exploités par des tiers autres que l'Opérateur, qui ne sont pas exploités par l'Opérateur ;

1.1.7 **Cargaison** – un article d'un poids réel ou volumétrique de plus de 30 kg remis par l'Expéditeur à l'Opérateur pour livraison au Destinataire, le tout conformément à ces conditions et au sens de la Loi sur le service postal ;

1.1.8 **Consommateur** – une personne physique qui effectue une transaction avec l'Opérateur qui n'est pas directement liée à ses activités commerciales ou professionnelles ;

1.1.9 **Client** – un Client professionnel ou un Consommateur ;

1.1.10 **Opérateur** – la Société ; si le contexte le permet, l'Opérateur signifie également une personne autorisée agissant au nom de l'Opérateur ;

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 1.1.11 **Application mobile de l'opérateur** – désigne le logiciel permettant un accès rapide aux informations sur le transport de colis, fonctionnant sur les smartphones avec les systèmes d'exploitation Android et iOS. L'Application Mobile permet au Client de créer des Étiquettes d'Adresse de manière pratique, de trouver le Bureau de poste le plus proche, de calculer le coût des Services, de suivre l'emplacement d'un Colis, d'utiliser des Casiers à colis ou d'appeler le livreur à un moment pratique, ainsi que d'autres fonctions actuellement proposées par l'Application Mobile. L'utilisation de l'Application mobile est soumise aux conditions d'utilisation de l'Opérateur disponibles sur :  
- iOS - <https://apps.apple.com/ua/app/nova-post/id1644647080?l=uk>;  
- Android - <https://play.google.com/store/apps/details?id=eu.novapost>
- 1.1.12 **Colis** – un article remis par l'expéditeur à l'opérateur pour être livré au destinataire, conformément à ces Conditions et au sens de la Loi sur le service postal ;
- 1.1.13 **Livraison de colis** – un service de livraison de Colis sur le territoire de la France ou à l'international ;
- 1.1.14 **Casier à colis** – une machine qui permet d'envoyer et de récupérer des Colis en utilisant les données d'accès fournies par l'Opérateur ou son partenaire ;
- 1.1.15 **Formulaire d'expédition de colis** – le formulaire fourni par l'opérateur lorsque le Client passe une commande de Service postal ;
- 1.1.16 **Loi sur le service postal** – Code des postes et des Communications électroniques français ;
- 1.1.17 **Accord de service postal** – l'accord entre l'Expéditeur et l'Opérateur, en vertu duquel l'Opérateur fournit une Livraison de colis ou un Transfert postal à l'Expéditeur ;
- 1.1.18 **Services postaux** – services postaux au sens de la Loi sur le service postal ;
- 1.1.19 **Liste de prix** – la liste actuelle des prix des Services de l'Opérateur ;
- 1.1.20 **Destinataire** – une personne spécifiée par l'Expéditeur comme destinataire de la Livraison de colis ;
- 1.1.21 **Expéditeur** – une personne qui a conclu un Accord de Service postal avec l'Opérateur ;
- 1.1.22 **Services** – Services postaux et/ou Services supplémentaires ;
- 1.1.23 **Site Web** – le site Web officiel de l'Opérateur à novapost.com

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 1.2 En remettant le Colis à l'Opérateur, le Client confirme qu'il a lu et accepte ces conditions. Les Conditions applicables sont celles en vigueur le jour où l'Accord de service postal est conclu (voir l'article 3.4).
- 1.3 La version actuelle de ces Conditions est disponible sur le Site Web et dans chaque Bureau de poste.

## 2. CATALOGUE DES SERVICES POSTAUX

### 2.1 L'Opérateur fournit les Services postaux suivants :

#### 2.1.1 Livraison de documents

- a) Poids : le poids maximum autorisé est de 2 kg ;
- b) Dimensions : longueur – jusqu'à 35 cm, largeur - jusqu'à 25 cm, hauteur – jusqu'à 2 cm ; et
- c) Autres informations : emballage ou enveloppe en carton ;

#### 2.1.2 Livraison de colis

- a) Poids : le poids maximum autorisé est de 30 kg ;
- b) Dimensions : le côté le plus long ne doit pas dépasser 120 cm, et la somme totale de tous les côtés ne doit pas dépasser 150 cm ; et
- c) Autre information : est de forme rectangulaire ;
- d) La valeur du colis ne peut pas dépasser 10000 euros.

#### 2.1.3 Livraison de Cargaison en Bureau de poste

- a) Poids : le poids maximum autorisé est de 1000 kg ;
- b) Dimensions : côté le plus long ne dépassant pas 300 cm, autres côtés ne dépassant pas 170 cm ; et
- c) Autre information : est de forme rectangulaire ;
- d) La valeur de la Cargaison ne peut pas dépasser 10000 euros.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 2.2 **L'Opérateur fournit des Services postaux dans les variantes suivantes :**
- 2.2.1 Adresse–Adresse – réception du Colis à l'adresse de l'Expéditeur et livraison à l'adresse du Destinataire.
  - 2.2.2 Adresse–Agence – réception du Colis à l'adresse de l'Expéditeur et livraison au Destinataire au Bureau de poste dans la ville du Destinataire.
  - 2.2.3 Adresse–Casiers à colis – réception du Colis à l'adresse de l'Expéditeur et livraison jusqu'à la Casier à colis du Destinataire.
  - 2.2.4 Bureau de poste–Bureau de poste – réception du Colis par le Destinataire au Bureau dans la ville de l'Expéditeur et livraison au Destinataire à l'agence dans la ville du Destinataire.
  - 2.2.5 Bureau de poste–Adresse – réception du Colis de l'Expéditeur au Bureau de poste dans la ville de l'expéditeur et livraison à l'adresse du Destinataire.
  - 2.2.6 Branch–Casiers à colis – réception du Colis de l'Expéditeur au Bureau de la ville de l'Expéditeur et sa livraison au Casier à colis du Destinataire.
- 2.3 En cas de fermeture, d'indisponibilité temporaire ou de transfert du point de dépôt ou du Casier à colis, l'Opérateur aura le droit de modifier le lieu ou le mode de livraison après avoir prévenu le Client.

### 3. CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES POSTAUX

- 3.1 Les services postaux seront fournis par l'Opérateur aux Clients.
- 3.2 L'opérateur fournira des Services postaux aux dates indiquées sur le Site Web pour les Services postaux.
- 3.3 L'opérateur fournit des Services postaux sur le territoire de la France et dans le commerce international, dans les pays spécifiés sur le site Web.
- 3.4 La conclusion de l'Accord de service postal se fait notamment par l'acceptation par l'Opérateur du Colis pour le transport et la livraison. La Liste de prix sur le site Web s'applique lorsque l'Accord de service postal est conclu.
- 3.5 L'Opérateur n'est pas obligé de conclure un Accord de service postal avec le Destinataire si le contenu de celui-ci devait également déroger à ces Conditions ou les compléter.
- 3.6 L'acceptation et la livraison du Colis seront effectuées les Jours ouvrables.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 3.7 La disponibilité de la livraison et de l'expédition vers et depuis les Casiers à colis est spécifiée sur le Site Web. La livraison des Colis jusqu'au Casier à colis est possible jusqu'en Casier à colis sur le territoire de la France et dans d'autres Pays spécifiés sur le site web.
- 4. RÉCEPTION ET ÉMISSION DE COLIS, FOURNITURE DE SERVICES POSTAUX.**
- 4.1 Règles générales. Règles de livraison, de retour et de remboursement.**
- 4.1.1 Le Colis doit être correctement emballé par l'expéditeur, garantissant la sécurité du Service postal et la livraison du contenu du Colis intact, en particulier, l'emballage, la fermeture et l'emballage interne des envois doivent être adaptés à la nature, au poids, à la méthode de collecte, de distribution et à l'heure de livraison, garantissant que son contenu n'est pas endommagé par une manipulation normale lors de la livraison du Colis. L'Opérateur peut, à la demande de l'expéditeur, emballer le Colis en tant que Service supplémentaire.
- 4.1.2 La manière d'emballer le Colis doit être conforme aux règles d'emballage affichées sur le Site Web.
- 4.1.3 La manière d'emballer le Colis doit garantir qu'il est marqué avec l'étiquette d'Adresse correspondante.
- 4.1.4 Les colis dépassant les dimensions ou les limites de poids autorisées ne sont acceptés pour le transport qu'après un accord écrit préalable avec l'Opérateur.
- 4.1.5 Si l'Expéditeur doit déclarer la valeur du Colis afin d'effectuer le Service postal, la valeur doit correspondre à la valeur réelle du contenu du Colis. La valeur déclarée du Colis peut affecter le prix du Service postal conformément à la Liste de prix applicable.
- 4.1.6 L'Expéditeur doit préciser exactement l'adresse du Destinataire ou l'adresse du Casier à colis ou du Bureau de poste où le Colis doit être livré. L'Expéditeur est responsable de l'exactitude des données spécifiées pour la livraison du Colis. L'Opérateur ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le Colis si l'adresse fournie est inexacte, imprécise ou incomplète, ou si l'adresse fournie ne peut être trouvée ou est inaccessible, ou tout autre cas détaillé à l'Article 12.2.
- 4.1.7 L'Expéditeur commande un Service postal via le Site Web en spécifiant, comme requis, la variante du Service postal, l'adresse de l'Expéditeur et du Destinataire, et/ou la méthode et le lieu de livraison.
- 4.1.8 Après avoir passé la commande auprès du Service postal via le site Web, l'expéditeur a la possibilité de créer une Étiquette d'adresse, qui doit être clairement et solidement attachée au Colis avant son expédition.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 4.1.9 Toute marque apposée par l'Expéditeur sur le Colis ne doit pas couvrir l'Étiquette d'adresse et ne doit contenir aucun contenu interdit par la loi et ces Conditions.
- 4.1.10 L'expéditeur doit payer à l'avance pour la fourniture des Services postaux selon le type sélectionné et la Liste de prix, en utilisant les méthodes de paiement disponibles sur le Site Web, à l'exception de l'option de paiement à la livraison, auquel cas la fourniture du Service postal est payée selon les conditions spécifiées dans ces Conditions.
- 4.1.11 L'Opérateur refusera de conclure un Accord de service postal ou pourra se retirer de tout autre accord avec un Client, si :
- a) En cas de Livraison de colis, l'Expéditeur ne répond pas aux exigences prévues par la Loi sur le service postal ou par les Réglementations qui en découlent, ainsi que par ces Conditions.
  - b) Le contenu ou l'emballage du Colis met en danger des tiers ou l'Opérateur.
  - c) Il y a des inscriptions, des images, des dessins ou d'autres symboles sur l'emballage de l'Expéditeur ou dans une partie visible de son contenu qui enfreignent la loi applicable ou d'autres réglementations ;
  - d) Le Service postal serait effectué en totalité ou en partie dans un territoire où l'Opérateur n'est pas autorisé à fournir un tel service, à moins que l'Opérateur ne conclue un accord de coopération permettant la fourniture d'un tel service dans ledit territoire ;
  - e) L'acceptation ou le transport du Colis est interdit par la loi applicable ou d'autres réglementations.
- 4.1.12 L'Opérateur aura le droit :
- a) refuser de conclure l'Accord de service postal si le Colis ne répond pas aux conditions requises pour la fourniture du Service postal telles que déterminées par l'Opérateur ;
  - b) se retirer de l'Accord de service postal si le Colis ne répond pas aux conditions spécifiées dans l'Accord de service postal.
- 4.1.13 Si l'Opérateur, pour les raisons mentionnées ci-dessus, se retire de l'Accord de service postal, le Colis accepté sera retourné à l'expéditeur à ses frais et les frais du Service postal seront remboursés à l'expéditeur (l'Opérateur sera en droit de déduire les frais de retour du Colis du montant remboursé).
- 4.1.14 L'Opérateur qui a conclu l'Accord de service postal avec l'Expéditeur doit indiquer le Colis reçu avec les informations sur l'acceptation du

## CONDITIONS GÉNÉRALES

paiement pour le Service postal ou indiquer le mode de paiement pour le Service postal et permettre son identification.

- 4.1.15 Le colis qui ne peut pas être livré au Destinataire sera retourné à l'Expéditeur par l'Opérateur qui a conclu l'Accord de service postal avec l'Expéditeur. Pour les actions liées au retour du Colis, l'Opérateur peut exiger un paiement d'un montant spécifié dans la Liste de prix.
- 4.1.16 Le Colis retourné sera renvoyé à l'Expéditeur dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles il a été envoyé au Destinataire.
- 4.1.17 Si l'Expéditeur ne reçoit pas le Colis dans les 7 jours suivant la date de l'avis de retour de l'Expéditeur, le Colis sera considéré comme non réclamé.
- 4.1.18 L'Opérateur peut ouvrir un Colis dans les cas spécifiés à l'Article 14 de ces Conditions.

### 4.2 Taille et poids du Colis

- 4.2.1 Le prix du Service postal peut dépendre du poids et de la taille du Colis conformément à la Liste de prix.
- 4.2.2 Il existe deux façons de déterminer le poids du Colis : réel et volumétrique. Le coût des Services postaux, le cas échéant, sera calculé en fonction de la valeur de poids la plus élevée – réelle ou volumétrique – conformément à la Liste de prix.
- 4.2.3 Le poids réel sera déterminé en pesant le Colis sur la balance.
- 4.2.4 Le poids volumétrique est déterminé en fonction des dimensions externes du Colis (alors que les dimensions externes dans le cas d'une forme irrégulière sont mesurées selon les points les plus saillants) en utilisant la formule : Poids volumétrique [kg] = Longueur [cm] × Largeur [cm] × Hauteur [cm] / 4000.

### 4.3 Colis et Cargaison

- 4.3.1 Les Colis peuvent être acceptés par l'Opérateur dans un Bureau de poste, via un Casier à colis ou à l'Adresse spécifiée par l'Expéditeur.
- 4.3.2 Les Cargaisons peuvent être acceptées par l'Opérateur dans un Bureau de poste spécifié par l'Opérateur sur le site Web.
- 4.3.3 Le Destinataire du service qui souhaite envoyer un Colis ou une Cargaison les apporte au Bureau ou remplit un formulaire d'expédition de colis via le site Web et paie les frais de service.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 4.3.4 L'Étiquette d'adresse sera valide pendant 14 jours à compter de sa création via le Site Web. Après cette période, l'Étiquette d'adresse expire.
- 4.3.5 Lors de la création du Formulaire d'expédition de colis, le Client obtient le numéro d'expédition, grâce auquel il est possible d'obtenir des informations sur le statut du Service postal.
- 4.3.6 Lors de la réception de l'envoi, l'Opérateur vérifie l'exhaustivité de l'Adresse et le paiement des services.
- 4.3.7 Si l'Opérateur découvre l'absence de l'Étiquette d'adresse correcte, une Adresse incomplète ou un emballage incorrect de l'envoi, l'Opérateur a le droit de refuser d'accepter l'envoi.
- 4.3.8 La réception de l'envoi par l'Opérateur ne signifie pas que le contenu du Colis ou de la Cargaison a été vérifié et correspond à ces conditions et à la loi ou à d'autres réglementations applicables. L'Expéditeur est responsable de l'emballage correct de l'envoi et de sa conformité avec la loi applicable et les autres réglementations.
- 4.3.9 Les Colis ou les Cargaisons sous forme d'emballages en carton ondulé, reliés les uns aux autres par du film étirable et du ruban adhésif, ne sont pas acceptés. Nonobstant la phrase précédente, un ensemble de Colis groupés peut être envoyé depuis un Bureau de poste à condition que les conditions suivantes soient remplies :
- a) Le Colis ou la Cargaison ne contient que des produits textiles (vêtements, tissus, articles souples).
  - b) Le poids total du Colis ne dépasse pas 10 kg ; et
  - c) Les colis sont reliés par au moins cinq couches de film étirable et de ruban adhésif pour former un seul Colis.
- 4.3.10 Les Colis et les Cargaisons acceptés par l'Opérateur après 15 heures seront expédiés le Jour ouvrable suivant.
- 4.3.11 Si des doutes surgissent quant à savoir si un Colis ou une Cargaison contient des articles d'une catégorie interdite spécifiée à l'Article 9 de ces Conditions, le représentant de l'Opérateur est en droit de demander que le Colis ou la Cargaison et son contenu soient inspectés.
- 4.3.12 En cas de refus et/ou de découverte de contenus interdits du Colis ou de la Cargaison spécifiés à l'Article 9 des présentes conditions, le représentant de l'opérateur est en droit de refuser la fourniture de services postaux pour le Colis ou la Cargaison.



## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 4.4 Conditions détaillées des Services d'adresse

- 4.4.1 En cas de services d'adresse, les Colis ne peuvent pas dépasser 1000 kg par Colis, la longueur maximale avec l'emballage ne peut pas dépasser 300 cm et la somme des dimensions ne peut pas dépasser 170 cm, sauf accord contraire entre l'Opérateur et le Client.
- 4.4.2 Le client doit permettre au représentant de l'Opérateur (i) d'atteindre l'endroit indiqué comme l'adresse de réception et (ii) de conduire la voiture près de l'adresse de réception indiquée du Colis dans une distance de pas plus de 50 mètres.
- 4.4.3 Si le poids total du Colis dépasse 30 kg, le Client devra s'assurer de charger le Colis lui-même sur les véhicules de l'Opérateur.
- 4.4.4 Le Client doit fournir un emballage, un étiquetage et un support d'information pour le Colis conformément aux dispositions de ces Conditions.
- 4.4.5 Le Client est tenu de donner à l'Opérateur l'occasion d'obtenir le Colis, établi conformément à ces Conditions, à la date et à l'endroit spécifiés.

### 4.5 Conditions détaillées des Colis obtenus dans un Casier à colis

- 4.5.1 Un Colis obtenu dans un Casier à colis situé sur le territoire de la France doit répondre aux critères suivants :
  - a) Le poids maximum autorisé est de 25 kg.
  - b) les dimensions sont de 64 x 38 x 41 cm ; et
  - c) La valeur du Colis ne peut pas dépasser **10 000** Euros.
- 4.5.2 Si ces paramètres ne sont pas respectés, l'Opérateur a le droit de ne pas accepter le Colis et de refuser la fourniture de Services postaux. Le destinataire peut déposer un Colis dans un Casier à colis s'il y a des casiers disponibles. L'Opérateur ne garantit pas la disponibilité des boîtes à tout moment pendant le fonctionnement du Casier à colis.
- 4.5.3 L'emplacement des Casiers à colis est disponible sur le site Web.
- 4.5.4 Si vous rencontrez des problèmes pour créer l'Étiquette d'adresse, ouvrir la boîte, ou pour toute autre question, l'Expéditeur peut obtenir de l'aide en appelant le numéro de contact de l'Opérateur disponible sur le Site Web.
- 4.5.5 Le calendrier de distribution des Colis est disponible sur le Site Web.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 4.6 Règles générales de Livraison de colis

- 4.6.1 Le délai de Livraison de colis est de 1 Jour ouvré pour une livraison en France et de 5 jours ouvrés pour une livraison internationale. Le délai de livraison court à partir du moment où le Colis est récupéré jusqu'à la première présentation du Colis au Destinataire. Les délais de Livraison des colis ne sont qu'indicatifs.
- 4.6.2 La Livraison de colis avec un délai de livraison garanti est possible dans les conditions convenues avec le Client dans le cadre de l'Accord individuel de Service postal.
- 4.6.3 L'Expéditeur et le Destinataire peuvent suivre les Colis via le site web après avoir spécifié le numéro du Colis.
- 4.6.4 Lors de la livraison de Colis internationaux, le Client supporte tous les coûts liés au dédouanement et assume également le risque lié aux actions des autorités douanières et des gardes-frontières sur le Colis et son contenu.
- 4.6.5 Si, selon les informations de l'Expéditeur, le Colis contient des articles qui ne peuvent être achetés que par des adultes, l'Opérateur peut exiger que le Destinataire du Colis présente un document prouvant qu'il est majeur. En cas de refus de fournir le document, l'Opérateur peut refuser de livrer le Colis.

### 4.7 Règles détaillées pour la livraison et l'envoi de Colis en Bureau de poste

- 4.7.1 Si l'Expéditeur est le payeur du service et que le mode de paiement est en espèces, l'Expéditeur devra régler avec le représentant de l'Opérateur. L'Expéditeur est tenu d'informer le Destinataire du numéro du Colis et de la date de livraison, et de familiariser le Destinataire avec ces Conditions.
- 4.7.2 Pour obtenir le Colis en Bureau de poste, le Destinataire doit indiquer le numéro du Colis ou le numéro de téléphone portable auquel la notification SMS concernant la possibilité de recevoir le Colis a été envoyée.
- 4.7.3 Le Destinataire, qu'il s'agisse d'une personne physique ou d'une personne recevant le Colis au nom du destinataire qui est une personne morale (aux fins de l'Article 4.7, le terme « destinataire » désignera, le cas échéant, les deux), devra confirmer son identité auprès du représentant de l'Opérateur en présentant un document d'identité valide.
- 4.7.4 La livraison d'un Colis sans confirmation de l'identité du Destinataire est possible, si la valeur déclarée du Colis est inférieure à 6000 euros et que le destinataire connaît le numéro du Colis et peut fournir le code de

## CONDITIONS GÉNÉRALES

réception envoyé sous forme de message SMS au numéro spécifié comme étant celui du Destinataire.

- 4.7.5 Afin de recevoir un Colis d'une valeur de 6000 euros ou plus, le Destinataire devra fournir un document confirmant son identité et indiquer le code de réception envoyé sous forme de message SMS au numéro indiqué comme étant le numéro du Destinataire, ou confirmer la réception en répondant à un appel entrant au numéro indiqué comme étant le numéro du Destinataire.
- 4.7.6 La personne qui n'est pas spécifiée comme le Destinataire du Colis recevra le Colis après avoir spécifié le numéro du Colis et présenté l'autorisation correspondante pour recevoir le Colis. Un Colis, dont la valeur n'excède pas 6000 euros, adressé à un Destinataire personne physique peut être obtenu par une personne du même foyer sur présentation d'un document confirmant la résidence dans ledit foyer.
- 4.7.7 La réception du Colis en Bureau de poste est possible pendant les heures de travail du Bureau de poste.
- 4.7.8 Dans les conditions stipulées pour la livraison en Bureau de poste, il est possible d'envoyer le Colis au point de collecte et de livraison, qui est un format du Bureau de poste situé sur le territoire d'une entreprise en activité (épicerie, magasin de vêtements / bricolage, supérette, pharmacie, etc.) où seul le Colis d'une valeur déclarée inférieure à 10 000 Euros, pesant pas plus de 10 kg, pour lequel la longueur maximale d'un côté du Colis ne dépasse pas 60 cm, peut être récupéré ou envoyé. Si le Colis n'est pas récupéré par le Destinataire dans les 5 jours, il sera remis au Bureau de poste le plus proche.
- 4.8 Règles détaillées de livraison de Colis à l'Adresse**
- 4.8.1 En cas de livraison du Colis à l'adresse, le Destinataire recevra un message SMS sur le numéro de téléphone spécifié par l'Expéditeur concernant la date prévue de livraison du Colis.
- 4.8.2 Si la livraison est effectuée à l'Adresse, en l'absence du Destinataire ou d'un membre du même foyer capable de recevoir le Colis, le Colis sera livré par l'Opérateur dans un Bureau de poste, où le Destinataire pourra récupérer le Colis conformément à l'Article 4.7 de ces Conditions, sauf indication contraire ci-dessous. Le Colis peut être récupéré dans les 7 jours suivant la date de notification au Destinataire de la possibilité de récupérer le Colis au Bureau de poste, après quoi il pourrait être retourné à l'Expéditeur sans préavis.
- 4.8.3 L'Opérateur n'est pas tenu de vérifier l'identité de la personne recevant le colis à l'Adresse obtenue. La personne recevant le colis à l'Adresse sera réputée avoir le droit de recevoir le Colis.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 4.8.4 Dès réception du Colis par le destinataire ou un membre du même foyer, l'Opérateur peut demander à cette personne de confirmer la réception. Le refus de confirmer la réception signifie le refus de recevoir le Colis. L'opérateur procédera alors de manière analogue à l'Article 4.8.2 de ces Conditions.
- 4.8.5 En cas de livraison du Colis pour lequel la Livraison du Colis a été commandée uniquement entre les mains du Destinataire, le Destinataire sera tenu de présenter un document prouvant son identité sur demande du représentant de l'Opérateur. En cas d'absence d'un tel document, le représentant de l'Opérateur peut refuser de livrer le Colis. L'opérateur procédera alors de manière analogue à l'Article 4.8.2 de ces Conditions.
- 4.8.6 Le temps de présence du représentant de l'Opérateur à l'Adresse en relation avec la livraison du Colis ne doit pas dépasser 15 minutes.
- 4.8.7 La Livraison d'un Colis à l'Adresse est possible uniquement s'il est possible d'atteindre l'Adresse spécifiée en voiture dans une distance de pas plus de 50 mètres. La Livraison d'un Colis à l'Adresse est possible uniquement pour les envois pesant jusqu'à 30 kg.
- 4.8.8 À la demande du Destinataire, il est possible de reporter la livraison du Colis jusqu'à 5 Jours ouvrables.
- 4.9 **Conditions détaillées des Colis livrés en Casier à colis**
- 4.9.1 Un Colis livré dans un Casier à colis sur le territoire de l'Ukraine doit répondre aux critères suivants :
- a) Le poids maximum autorisé est de 20 kg.
  - b) Les dimensions sont de 40 × 30 × 60 cm ; et
  - c) la valeur du Colis ne doit pas dépasser **10 000** Euros
- 4.9.2 Un Colis livré dans un Casier à colis située sur le territoire de la France doit répondre aux critères suivants :
- a) Le poids maximum autorisé est de 25 kg.
  - b) Les dimensions sont de 64 x 38 x 41 cm ; et
  - c) la valeur du Colis ne doit pas dépasser **10 000** Euros
- 4.9.3 Si ces critères ne sont pas respectés, le Colis sera envoyé au Bureau de poste le plus proche.
- 4.9.4 La livraison de Colis en Casier à colis n'est pas possible pour plus d'un Colis par Étiquette d'adresse.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 4.9.5 Le Destinataire reçoit un message SMS après que le colis a été placé dans le Casier à colis au numéro de téléphone spécifié par l'Expéditeur.
- 4.9.6 Pour recevoir le Colis dans le Casier à colis, il est nécessaire d'installer l'Application Mobile et d'autoriser en utilisant le numéro de téléphone portable spécifié comme le numéro du Destinataire.
- 4.9.7 Dans le cas où le Destinataire paie pour le Colis, il est nécessaire de le payer avec une carte bancaire dans l'Application Mobile avant de recevoir le Colis. Les termes détaillés de l'Application Mobile sont disponibles sur le Site Web.
- 4.9.8 L'Opérateur place le Colis dans le Casier à colis tant qu'il y a des boîtes libres dans le Casier à colis. Au cas où il n'y aurait pas de boîtes libres dans le Casier à colis, l'Opérateur aura le droit de transférer le Colis vers un autre Casier à colis situé à proximité, de changer la date de livraison ou de changer la forme de livraison. L'Opérateur en informera le Destinataire.
- 4.9.9 Le calendrier de distribution des Colis est disponible sur le Site Web.
- 4.9.10 Les conditions d'utilisation des Casiers à colis des partenaires de l'Opérateur sont disponibles sur les sites web des partenaires, spécifiés sur le Site Web.

## 5. INFORMATIONS REQUISES POUR L'ENVOI EN RECOMMANDÉ

- 5.1 Aux fins de la fourniture des Services, l'Expéditeur est tenu de fournir les informations spécifiées ci-dessous dans cette Section 5.
- 5.2 Informations sur l'Expéditeur :
  - 5.2.1 Pour les personnes morales et les personnes physiques-entrepreneurs : nom complet, numéro d'identification, adresse (siège social), Bureau de poste pour l'expédition, le cas échéant, numéro de téléphone portable et adresse électronique de la personne de contact.
  - 5.2.2 Pour les personnes physiques : nom complet, adresse (résidence), Bureau d'expédition, le cas échéant, numéro de téléphone portable et adresse électronique.
- 5.3 Informations du destinataire :
  - 5.3.1 Pour les personnes morales et les personnes physiques-entrepreneurs : nom complet, numéro d'identification, adresse (siège social), Bureau de poste pour la livraison, le cas échéant, numéro de téléphone portable et adresse électronique de la personne de contact.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 5.3.2 Pour les personnes physiques : nom complet, adresse (résidence), Bureau de livraison, le cas échéant, numéro de téléphone portable et adresse électronique.
- 5.4 Informations d'expédition du Colis : nombre de pièces, poids réel et dimensions, code HS, valeur déclarée, description du contenu, variante sélectionnée des services postaux.
- 5.5 Paiement pour services.
- 5.6 Mode de paiement (espèces/non espèces).
- 5.7 Services supplémentaires sélectionnés.
- 5.8 D'autres informations qui peuvent affecter la qualité, la durée et le coût des services comprennent par exemple les conditions de livraison, le pays d'origine des marchandises et les descriptions détaillées.

## 6. PAIEMENTS

- 6.1 Les frais de Services seront déterminés conformément à la Liste de prix actuelle (celle disponible sur le site Web au moment où l'Accord de service postal est conclu).
- 6.2 L'expéditeur doit fournir à l'Opérateur toutes les informations nécessaires pour déterminer le prix total des services sélectionnés. En particulier, l'Opérateur déterminera le prix sur la base du comptage et/ou de la mesure du Colis.
- 6.3 En cas de retard de paiement du prix (ou d'une partie de celui-ci) pour un service pendant plus de 15 jours, l'Opérateur sera en droit de suspendre la fourniture de tous les Services jusqu'à ce que la somme due soit entièrement payée.

## 7. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

- 7.1 L'Opérateur fournit, sur demande du Client, les services supplémentaires suivants, qui sont des Services payants selon la Liste de prix :
  - 7.1.1 **Emballage** – consiste à placer le Colis dans le type d'emballage approprié qui contribuera à la sécurité de son transport et de son stockage, ainsi qu'à sa protection. Le Colis est emballé dans des paquets de l'assortiment offert par l'Opérateur.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 8. SERVICES DE L'OPÉRATEUR

- 8.1 « **Compte professionnel** » est un compte utilisateur auquel on accède via le Site Web et à travers lequel le client peut créer des Étiquettes d'adresse, commander des services supplémentaires, etc. de manière autonome.
- 8.2 « **Récupération de la Notification du numéro de Colis** » fournit une notification au Destinataire ou à l'Expéditeur concernant le numéro du Colis après avoir envoyé la demande à l'Opérateur du Bureau de poste et confirmé son identité.
- 8.3 « **Suivi d'un Colis** » permet de suivre l'emplacement d'un Colis grâce à son numéro. Le service peut être utilisé sur le Site Web ou via l'Application mobile.
- 8.4 « **Examen du Colis** » donne au Destinataire l'occasion d'ouvrir le colis et de vérifier l'état du Colis pour les dommages externes et la conformité des marchandises à la commande au bureau spécifique ou à l'endroit de livraison à l'Adresse en présence du représentant de l'Opérateur. L'Opérateur ne fournit pas d'examen du Colis, si cela n'est pas prévu dans l'Accord de service postal.
- 8.4.1 La révision du Colis est interdite s'il concerne :
- a) connecter des appareils, des supports et des mécanismes non inclus dans le Colis (à l'exception des cartes SIM, des écouteurs, des piles, des clés USB (par exemple, pour vérifier la matrice du téléviseur pour des défauts)) ;
  - b) L'utilisation des consommables disponibles dans le Colis (tels que des flacons de parfum pour les tests de pulvérisation, des produits cosmétiques de test) ;
  - c) Utilisez le contenu du Colis avec les effets personnels du Destinataire, y compris les supports média (il est interdit de connecter, lire, copier).
  - d) Déversement de carburants, de lubrifiants ou d'autres liquides dans le Colis nécessitant leur utilisation.
  - e) configurer des mots de passe pour les appareils électroniques qui offrent cette fonction (téléphones, tablettes, ordinateurs portables ou ordinateurs).
  - f) Arracher les étiquettes d'usine, de publicité et d'information des Colis et de leur contenu (à l'exception des étiquettes appliquées aux colis de produits informatiques, électroniques et optiques).

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- g) Ouverture des Colis emballés, la première ouverture étant effectuée selon l'une de ces méthodes (seule l'inspection externe pour les dommages est autorisée) :
  - i. sceaux (sacs cousus avec de la ficelle; rembourrage en métal ou en papier sur les boîtes de conserve, perforations sur le col des couvercles des contenants de liquide, etc.) ;
  - ii. film thermorétractable (à l'exclusion des produits informatiques, électroniques, optiques et accessoires inclus dans ceux-ci) – un type de film d'emballage, caractérisé par sa capacité à se rétracter sous l'influence de la température et à prendre la forme du produit emballé ;
  - iii. un emballage blister – un contenant ou une boîte, estampé de manière à répéter la forme et les dimensions de l'article à placer à l'intérieur ou à créer un contenant requis pour le contenu du produit, fabriqué en plastique résistant à la chaleur et pouvant avoir un revêtement imprimé dur en métal ou en plastique ;
  - iv. des contenants laminés en polyéthylène – des contenants dans lesquels deux ou plusieurs couches de feuille sont liées ensemble par exposition à des températures élevées, un adhésif appliqué ou un solvant.
- h) démontage, à l'exception de la carte SIM ou de l'installation de la batterie, sans utiliser d'outils non inclus dans l'ensemble du dispositif ;
- i) Examen du colis à l'extérieur d'un Bureau de poste (pour les Colis envoyés au Bureau de poste) ;
- j) En cas de livraison à l'Adresse :
  - i. Retrait de la boîte dans laquelle le Colis est emballé ;
  - ii. raccordement des appareils portables et électroménagers au réseau électrique (il est permis de vérifier les défauts externes et les dommages mécaniques du Colis).

En cas de violation de ces conditions, le destinataire est obligé de récupérer le Colis et de payer les frais de services qui lui sont attribués.

- 8.5 « **Information** » signifie informer le Destinataire et l'Expéditeur sur l'heure d'arrivée, la livraison et le stockage du Colis. Le service est fourni sous forme de messages SMS, de messages dans l'Application mobile, ou via WhatsApp, téléphone ou conversation électronique sur la base de relations contractuelles avec l'Opérateur.



## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 8.6 « **Changement de données** » permet à l'expéditeur de modifier les données indiquées sur l'Étiquette d'adresse à partir du moment de sa création jusqu'à ce que le colis soit obtenu par le Destinataire. Le service peut être commandé au Bureau de poste (dans la région de l'Expéditeur ou du Destinataire ; la liste des villes appartenant à cette région peut être obtenue en appelant l'Opérateur) ou via un gestionnaire personnel, en laissant une demande complétée sur le Site Web en apportant des modifications dans le Compte professionnel, ou en appelant l'Opérateur. Le service n'est pas disponible le jour de la livraison du Colis à l'Adresse.

## 9. TERMES POUR LES ARTICLES ET SUBSTANCES QUI NE PEUVENT PAS ÊTRE CONTENUS DANS LE COLIS

- 9.1 Un Colis ne peut pas contenir en particulier, mais sans s'y limiter :
- 9.1.1 valid and invalid banknotes and coins, including foreign currency, securities, payment cards, and other means of payment, stamps and postage stamps and other valuables, works of art, jewelry, excluding imitation of jewelry and costume jewelry; precious stones, precious metals, items of antique value and other items of special value, securities with a marked denomination in other than insured mail,
  - 9.1.2 articles d'origine criminelle ;
  - 9.1.3 armes à feu et armes pneumatiques et leurs pièces, munitions, armes blanches, articles imitant des armes à feu et des armes blanches, autres articles spécialement conçus pour l'assaut et la défense (pistolets, poignards, bombes aérosols avec effet paralysant, etc.) ;
  - 9.1.4 des substances telles que : le peroxyde d'hydrogène, les acides, les polluants à haute teneur en octane contenant de l'oxygène (composés chimiques ajoutés à l'essence), ainsi que des liquides et des substances dans des emballages contenant des substances dangereuses étiquetées dans les classes 1 à 7<sup>1</sup>inclusivement, telles que des substances inflammables, des substances inflammables et explosives, des substances radioactives et d'autres articles dangereux avec des étiquettes appropriées (« matières et substances explosives », « gaz », « liquides inflammables », « substances auto-inflammables », « substances toxiques et infectieuses », « substances oxydantes », « radioactives », « substances caustiques et corrosives », « autres substances et produits dangereux »), des substances cancérigènes et toute substance pouvant mettre en danger la vie ou la santé humaine ;
  - 9.1.5 cylindres contenant un liquide ou un gaz, y compris tous les types d'extincteurs (à l'exception des cylindres vides sans valve);

---

<sup>1</sup> Plus de détails : <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 9.1.6 Conteneurs de liquide sans étiquettes du fabricant (autocollants) avec des informations sur le nom de la substance, ses propriétés et conditions de stockage, avec des signes de détérioration, des signes de fuite, une odeur désagréable, emballés de manière inappropriée ; si le liquide a des propriétés chimiques, un marquage approprié est requis ;
- 9.1.7 lampes fluorescentes et autres produits contenant du mercure ou de l'amiante et des produits en étant fabriqués (tuyaux, ardoise, etc.) ;
- 9.1.8 Les piles usagées, y compris celles pour les voitures, les motos et les machines agricoles. Nouvelles batteries pour voitures, motos, machines agricoles avec des contacts couverts de capuchons en plastique d'usine (avec ou sans emballage d'usine) ne peuvent être transportées qu'à l'adresse indiquée.
- 9.1.9 animaux, insectes, restes d'animaux, peaux non traitées, cendres ou restes humains, organes humains et animaux, tissus et fluides corporels, et autres objets biologiquement actifs ;
- 9.1.10 les plantes vivantes, en particulier celles nécessitant des conditions de transport spéciales ;
- 9.1.11 des spécimens d'espèces de faune sauvage et de flore sauvage en danger, sauf disposition contraire dans un règlement spécial ;
- 9.1.12 produits du tabac, cigarettes électroniques et leurs pièces ;
- 9.1.13 produits alimentaires nécessitant des conditions de température spéciales ou ayant une durée de conservation allant jusqu'à 5 jours (la date d'expiration est indiquée sur l'emballage), aliments réfrigérés ou congelés, produits laitiers, légumes et fruits ; le transport d'autres produits alimentaires peut être également restreint pour les territoires soumis à des restrictions ou des instructions sur les embargos, la quarantaine, etc., tel que déterminé par les autorités étatiques ;
- 9.1.14 médicaments et produits d'hygiène nécessitant des conditions spéciales de stockage et de transport, alcool éthylique, produits immunobiologiques vétérinaires ;
- 9.1.15 Les drogues narcotiques, les substances narcotiques, les substances de cannabis (autres que celles autorisées à la vente), les substances psychotropes et psychoactives et des substances similaires en particulier sont soumises à un contrôle spécial conformément à la législation en vigueur ;
- 9.1.16 des articles aromatisants et émettant des odeurs, des articles sales et susceptibles de nuire à d'autres objets ou à la santé humaine ou animale (y compris les aliments cuits, les parties fortement contaminées, les

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- articles dans de l'huile ou d'autres substances corrosives, les bactéries et les organismes vivants), les virus, les substances toxiques ;
- 9.1.17 Dans le cas d'expéditions internationales, les marchandises dont l'importation ou l'exportation est interdite ou nécessite une autorisation spéciale conformément à la réglementation du pays d'expédition, de transit ou de destination ;
- 9.1.18 des colis dont l'expédition est interdite en vertu de toute législation en vigueur sur les sanctions, en particulier en raison du contenu, du destinataire, de l'expéditeur ou en raison du pays d'origine ou de destination. La législation sur les sanctions comprend toutes les lois, réglementations ou mesures de sanctions (restrictions commerciales et économiques) à l'encontre des pays, des personnes/groupes de personnes et des entreprises, y compris les mesures imposées par les Nations Unies, l'Union européenne et les États membres de l'Union européenne, en particulier les annexes I des directives anti-terroristes de la CE 2580/2001 et 881/2002 ou d'autres registres de sanctions dans leur version applicable, ainsi que les envois vers un pays de destination soumis à des restrictions sur le commerce extérieur (mesures d'embargo).
- 9.1.19 articles ou marchandises dont la circulation est restreinte ou interdite ;
- 9.1.20 d'autres articles interdits par la loi applicable ou d'autres réglementations.
- 9.2 La liste des contenus inacceptables du Colis est un catalogue exemplaire et incomplet.
- 9.3 Nonobstant la liste ci-dessus, les substances autorisées comprennent (selon le Règlement type des Nations Unies Rév. 22 (2021)<sup>2</sup>) :
- 9.3.1 Les substances assignées aux classes de danger 8 et 9, à l'exception des acides (quelle que soit leur concentration) et des substances contenant toute quantité d'acide, de peroxyde d'hydrogène ou d'autres composés chimiques présentant des propriétés oxydantes.
- 9.3.2 Substances chimiques étiquetées avec les classes de danger 2 et 3 dans des contenants (emballages) d'un fabricant approuvé pour le transport :
- a) dans des contenants métalliques d'une capacité n'excédant pas 10 litres (sans limitation de quantité) ;

---

<sup>2</sup> En détail, consultez : <https://unece.org/transport/dangerous-goods/un-model-regulations-rev-22>.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- b) huiles pour automobiles (moteur, transmission) sans limitation de volume du contenant.
  - c) matériau biologique humain sous forme d'empreintes (y compris de la cavité buccale) ;
- 9.4 L'Opérateur aura le droit de refuser d'accepter un Colis, de le retourner à l'Expéditeur à ses frais, et de refuser la fourniture de Services s'il existe un soupçon raisonnable que le contenu du Colis est inacceptable selon les conditions spécifiées dans ces Conditions et les lois applicables ou autres réglementations.
- 9.5 L'acceptation du Colis par l'opérateur ne signifie pas que l'Opérateur vérifie son contenu et que la prestation du Service postal est acceptable par rapport au contenu spécifique du Colis.
- 9.6 L'Opérateur est en droit d'exiger que l'Expéditeur prouve que l'objet et son traitement sont conformes aux Conditions postales lors de la conclusion d'un contrat postal; cependant, l'Opérateur n'est pas obligé de le vérifier. L'Expéditeur est responsable du contenu et de l'agencement du Colis.
- 9.7 Si l'Opérateur a des soupçons raisonnables que le Colis contient ou pourrait contenir du contenu criminel ou non autorisé pour le commerce selon la loi applicable ou d'autres réglementations, l'Opérateur doit en informer les autorités compétentes.
- 9.8 Si l'Opérateur décide de refuser la fourniture de Services (y compris en cas de résiliation du Contrat de service postal, de résiliation de la fourniture de Services ou de retour du colis), l'opérateur aura le droit de retourner le Colis aux frais de l'Expéditeur.
- 9.9 Si le Colis est vérifié par l'Opérateur, la vérification sera effectuée en présence de l'Expéditeur, et si cela n'est pas possible, par les personnes désignées par l'Opérateur conformément à la loi applicable. Le Colis vérifié par l'Opérateur sera marqué avec des informations claires indiquant que le Colis a été vérifié.
- 9.10 Si, en raison du fait que le Colis contient un contenu inacceptable, l'Opérateur, son employé ou un tiers subit des pertes en lien avec la fourniture d'un Service postal, l'Expéditeur est tenu de compenser ces pertes intégralement.
- 10. LES PARAMÈTRES ACCEPTABLES DE LA VALEUR DÉCLARÉE**
- 10.1 La valeur déclarée est la valeur du Colis ou de la Cargaison déclarée par l'Expéditeur dans le Formulaire d'expédition de colis. La valeur déclarée doit être égale à la valeur réelle (marchande) du Colis ou de la Cargaison.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 10.2 Les dommages au Colis ou à la Cargaison sont compensés par le paiement d'un montant correspondant à la valeur déclarée. L'Expéditeur est tenu de payer le prix indiqué dans la Liste de prix pour les Services commandés. Le prix des services de transport fournis par l'Opérateur est également compensé par le paiement de la valeur déclarée en cas de dommage au Colis ou à la Cargaison. En cas de dommages à un Colis ou à une Cargaison, l'Expéditeur devra fournir une déclaration sous serment confirmant que le Colis ou la Cargaison a été correctement emballé et fournir un numéro de compte bancaire pour le remboursement.

## 11. PLAINTES

- 11.1 Les droits et obligations des Clients et de l'Opérateur sont stipulés dans le Règlement de la procédure de réclamation émis par l'Opérateur.
- 11.2 Le Consommateur bénéficiera des droits supplémentaires énoncés ci-dessous dans cette section de ces Conditions à l'égard de l'Opérateur en cas de prestation défectueuse dans les Services postaux.
- 11.3 Un défaut signifiera, en particulier, mais sans s'y limiter : le défaut de collecte de l'argent à la livraison (« **COD** ») même si le client a demandé la collecte en COD, le retour du Colis sans qu'il y ait de motif donnant à l'Opérateur le droit de le faire, le défaut de tentative de livraison du Colis au Destinataire.
- 11.4 En cas de défaut dans la prestation des Services postaux, le Consommateur aura des droits découlant d'une exécution défectueuse à l'encontre de l'Opérateur, comme indiqué ci-dessous dans cette section de ces Conditions.
- 11.5 Si le défaut est réparable, le Consommateur a le choix entre les droits suivants :
- 11.5.1 fournir un transport répété du Colis ou de la Cargaison ;
  - 11.5.2 complétion de la livraison du Colis ou de la Cargaison ;
  - 11.5.3 accorder une remise appropriée sur le service fourni ;
  - 11.5.4 Se retirer de l'Accord de service postal, en cas de défaut grave mais réparable pour lequel l'utilisation de l'un des droits ci-dessus serait clairement inadéquate.
- 11.6 Si le défaut n'est pas réparable, le consommateur a le choix entre les droits suivants :
- 11.6.1 remise raisonnable ;
  - 11.6.2 retrait de l'Accord de service postal.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

11.7 Le Consommateur doit informer l'Opérateur de son choix de droit découlant d'une exécution défectueuse lors de la notification du défaut ou sans délai indu par la suite. Sans la permission de l'Opérateur, le Consommateur ne peut pas modifier son droit de choix. Si le Consommateur ne sélectionne pas un certain droit, l'Opérateur le fera à sa place.

11.8 Lorsqu'un Consommateur a un droit découlant d'une exécution défectueuse en vertu de cette section de ces Conditions, il a également droit au remboursement de toute dépense raisonnable engagée pour exercer ce droit.

### 11.9 Exigences de plainte

11.9.1 Toute plainte doit contenir des informations sur le Consommateur, le sujet de la Plainte, la nature et l'étendue du défaut, une explication de la faute de l'Opérateur et, le cas échéant, toute documentation étayant la réclamation du Client. La Plainte doit également contenir le choix du Consommateur concernant l'action corrective souhaitée.

11.9.2 Si la Plainte ne contient pas toutes les exigences ou si elle doit être complétée avec d'autres informations ou documents, l'Opérateur est en droit de demander au Consommateur de la compléter. Le Consommateur dispose de 30 jours à compter de la date de livraison de la demande pour finaliser la Plainte. Pendant la période allant de la demande de compléter la Plainte à la finalisation de la Plainte, le délai de règlement de la plainte ne courra pas.

### 11.10 Procédure de la Plainte

11.10.1 Les Plaintes doivent être soumises dans les six mois suivant la date d'expédition, ou, dans le cas d'un acte ou d'un comportement faisant l'objet d'une plainte, dans les 30 jours suivant la prise de conscience de celui-ci, mais au plus tard six mois après que l'acte ou le comportement a été commis.

11.10.2 La Plainte peut être déposée par un Consommateur par écrit, électroniquement ou verbalement auprès du service compétent au Bureau de poste.

11.10.3 La soumission d'une Plainte par le biais de la communication électronique est possible via l'adresse électronique de l'Opérateur : support\_fr@novapost.com ou via le Site Web.

### 11.11 Traitement d'une Plainte

11.11.1 L'Opérateur doit informer rapidement le Consommateur que la Plainte a été obtenue.

11.11.2 L'Opérateur doit résoudre (c'est-à-dire informer le Client de la résolution de la Plainte) toute réclamation dûment formulée et complète dans les 30

## CONDITIONS GÉNÉRALES

jours suivant l'obtention de la plainte. Cela ne préjudiciera pas au droit à une prolongation de la période conformément à l'article 12.8.2 de ces Conditions.

11.11.3 Si la documentation des autorités impliquées dans des procédures pénales, des institutions opérant dans l'industrie de l'assurance, ou toute autre autorité ou institution est nécessaire pour régler la plainte, le délai de règlement de la plainte ne commencera pas tant que l'Opérateur n'aura pas obtenu une telle documentation.

11.11.4 Le droit de réclamer une prestation défectueuse sur la base d'une Plainte dûment déposée et acceptée par l'Opérateur doit être exercé dans un délai de 20 Jours ouvrables à compter de la date d'acceptation de la réclamation par l'Opérateur. Le Consommateur n'aura pas le droit de compenser le droit à une indemnisation avec le droit de paiement de l'Opérateur pour les Services.

### 11.12 Procédure de rejet de Plainte

11.12.1 Dans les cas suivants, l'Opérateur est en droit de rejeter une plainte :

- (a) L'affaire a été ou est en cours de traitement par un tribunal ou une autre autorité a déjà tranché le sujet du litige.
- (b) La plainte n'est pas soumise dans les délais impartis, sauf disposition contraire des dispositions légales obligatoires ;
- (c) Les documents énumérés dans ces Conditions ne sont pas soumis pour prouver la légitimité de la plainte ;
- (d) La plainte ne contient pas tous les préalables et le Consommateur ne les a pas complétés sur demande et dans le délai spécifié dans ces Conditions.

11.13 Une réclamation doit être faite sans délai après que la raison de la réclamation a été établie, c'est-à-dire que le défaut a été découvert, mais au plus tard 6 mois après la livraison du colis au Destinataire ou, en cas de non-livraison, après l'acceptation de ce Colis par l'Opérateur pour la livraison.

11.14 Le Consommateur aura droit au remboursement des coûts raisonnablement engagés pour exercer ses droits découlant d'une exécution défectueuse dans le mois suivant l'expiration du délai de réclamation des défauts.

11.15 L'Opérateur ne doit pas agir sur la base de demandes prescrites par le temps.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### **12. PROCÉDURE EN CAS DE NON-LIVRAISON**

- 12.1 En cas d'impossibilité de livrer le Colis ou la Cargaison au destinataire, l'Opérateur organisera le retour du Colis ou de la Cargaison à l'Expéditeur.
- 12.2 L'impossibilité de livraison du Colis survient dans les cas suivants :
- 12.2.1 Le Colis ne répond pas aux conditions énoncées dans ces Conditions ;
  - 12.2.2 Le Colis a une étiquette d'Adresse incomplète ou incorrecte ;
  - 12.2.3 Le Destinataire n'est pas correctement identifié sur l'Étiquette d'adresse ;
  - 12.2.4 Le destinataire refuse d'accepter le Colis.
  - 12.2.5 tel que spécifié dans ces Conditions.
- 12.3 Le retour du Colis à l'Expéditeur n'affecte pas le droit de l'opérateur au paiement des Services. L'Opérateur ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le Colis lorsque l'un des cas détaillés à la Section 12.2 se produit.

### **13. LA PROCÉDURE POUR OUVRIR UN COLIS**

- 13.1 L'Opérateur est autorisé à ouvrir un Colis conformément à la Loi sur le service postal si :
- 13.1.1 il ne peut pas être livré et en même temps il ne peut pas être retourné, ou il ne doit pas être retourné en vertu de l'Accord de service postal ;
  - 13.1.2 Il y a des motifs raisonnables de soupçonner qu'il contient un article jugé dangereux en vertu de ces Conditions ou un article dont la livraison postale n'est pas autorisée en vertu de ces Conditions ;
  - 13.1.3 Il a été endommagé ;
  - 13.1.4 Il y a des raisons valables de soupçonner que des dommages se sont produits ou pourraient se produire avant la livraison ; ou
  - 13.1.5 Il est nécessaire de se conformer aux obligations imposées à l'Opérateur par la loi applicable ou d'autres réglementations.
- 13.2 Les dispositions de l'Article 12.1 ne s'appliqueront pas à un Colis dont l'agencement externe indique clairement qu'il est inviolable en vertu d'un traité international faisant partie du système juridique de la France.
- 13.3 L'Opérateur est obligé d'informer le Destinataire de l'ouverture du Colis lors de la livraison ou l'Expéditeur lors du retour du Colis.



## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 13.4 Le contenu d'un Colis peut être inspecté lors de l'ouverture uniquement dans la mesure nécessaire pour assurer le but de l'inspection.
- 13.5 L'Opérateur est autorisé à ouvrir un Colis dans le cadre de la fourniture d'un service d'adresse pour les envois internationaux dans le but d'inspecter le contenu du colis avant de le transférer à la procédure de dédouanement.
- 13.6 Pendant l'ouverture, la protection des informations protégées en vertu de la loi applicable ou d'autres réglementations doit être assurée.

### 14. PROCÉDURE DE VENTE OU DE DESTRUCTION D'UN COLIS

- 14.1 L'opérateur aura le droit de vendre le Colis ou une partie de celui-ci après (A) 3 mois à compter de la date de son dépôt auprès de l'opérateur en cas de Colis non enregistrés ou (B) 3 mois à compter de la date de son dépôt auprès de l'Opérateur en cas de Colis enregistrés, si :
  - 14.1.1 Le Colis ne peut pas être livré et en même temps ne peut pas être retourné ou ne doit pas être retourné ; ou
  - 14.1.2 Il y a des raisons valables de soupçonner que le contenu du Colis se détériorera avant la livraison.
- 14.2 L'Opérateur ne peut vendre un colis ou une partie de celui-ci qu'après avoir ouvert le Colis conformément à ces conditions.
- 14.3 Lors de la vente d'un Colis ou d'une partie de celui-ci, l'opérateur doit tenir compte du fait que la vente est raisonnablement avantageuse pour l'Expéditeur. L'Opérateur vendra le Colis par le biais d'une vente aux enchères publiques sur son site web.
- 14.4 Si possible, le produit de la vente, après déduction des coûts de stockage, des frais de vente et de la partie impayée du prix (« **Rendement net** »), l'Opérateur le remettra à l'Expéditeur. Si le Rendement net n'a pas été livré, l'Expéditeur aura le droit de demander sa libération dans l'année suivant la vente du Colis ou de toute partie de celui-ci. À l'expiration de cette période, le droit à la libération du Rendement net cessera et le Rendement net sera confisqué à l'Opérateur.
- 14.5 En particulier, l'Opérateur ne vendra pas le Colis si le coût de la vente du Colis est disproportionné par rapport au produit de la vente.
- 14.6 L'Opérateur est autorisé à détruire le Colis ou une partie de celui-ci après l'expiration des délais indiqués au point 14.1, si le contenu du Colis s'est détérioré en totalité ou en partie.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 14.7 L'Opérateur est autorisé à détruire le Colis ou une partie de celui-ci avant l'expiration de la période convenue s'il est nécessaire de garantir la protection de la santé humaine.
- 14.8 Si le Colis n'est pas vendu et ne peut pas être livré et en même temps ne peut pas être retourné ou ne doit pas être retourné selon l'Accord de service postal, l'Opérateur le détruira à l'expiration d'un an après son acceptation par l'Opérateur.
- 14.9 Les dispositions de cette section de ces Conditions ne s'appliqueront pas aux Colis considérés comme inviolables en vertu d'un traité international faisant partie du système juridique de la France. Le contenu d'un Colis couvert par le secret de la correspondance ne peut être vendu.
- 14.10 En cas de procédure conforme concernant un certain Colis, les délais mentionnés à l'Article 14.1 sont prolongés à l'égard dudit Colis jusqu'à l'expiration du délai pendant lequel tous les recours juridiques pertinents peuvent être appliqués/exercés.

## 15. FORCE MAJEURE

- 15.1 Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de tout dommage ou violation de l'Accord de service postal ou de tout retard dans l'exécution des obligations découlant de celui-ci (à l'exception de tout paiement dû en vertu des présentes) dans la mesure où ces circonstances ont été causées par la force majeure. Lorsque le retard dans l'exécution des obligations en vertu des présentes est causé par un cas de force majeure, la date d'exécution de l'obligation est suspendue pour la période correspondant à la durée des circonstances de force majeure, et les parties concernées doivent reprendre l'exécution une fois que l'obstacle causé par la force majeure a cessé. La partie affectée doit faire tous les efforts commercialement raisonnables pour notifier l'autre partie et indiquer, dès que possible et dans la mesure du possible, l'ampleur et la nature de la force majeure.
- 15.2 Les deux parties s'efforceront raisonnablement d'atténuer les conséquences de la force majeure sur l'exécution de leurs obligations. Lorsque, en raison d'un cas de force majeure, l'Opérateur n'est en mesure de remplir ses obligations qu'en supportant des coûts supplémentaires accrus, ces coûts raisonnables et convenus seront à la charge du Client.
- 15.3 Force majeure désignera tout événement ou circonstance imprévisible échappant au contrôle raisonnable des parties, qui ne peut être évité ou empêché malgré tous les efforts déployés, et qui n'a pas été causé par des erreurs ou des omissions des parties concernées. Ces actions comprennent notamment, sans limitation, des actions conformes à une décision de tout gouvernement ou autre autorité, la guerre ou la détresse nationale, les troubles, les troubles civils, le terrorisme, la piraterie, les incendies, les

## CONDITIONS GÉNÉRALES

explosions, les inondations, les virus informatiques, les cyberattaques, les intempéries défavorables, les épidémies, les pandémies, les lock-out, les grèves et autres conflits (qu'ils concernent ou non la main-d'œuvre de la partie ou de leurs sous-traitants), la pénurie de main-d'œuvre, la pénurie de matériaux ou de services ou l'incapacité ou le retard dans l'acquisition d'expéditions.

15.4 La suspension ou la restriction de la fourniture de Services postaux conformément à l'Article 14 de ces Conditions peut être imposée sur l'ensemble du territoire ou une partie de celui-ci où l'Opérateur fournit des Services postaux. L'Opérateur placera des annonces sur le Site Web concernant la suspension ou la restriction de la fourniture des Services postaux.

15.5 L'Opérateur peut prolonger la durée de suspension ou de restriction de la fourniture de Services postaux conformément à l'Article 17 de ces Conditions pendant un maximum de 10 Jours ouvrables après la fin des circonstances ayant entraîné son introduction, tel qu'annoncé sur le Site Web.

### **16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET SECRET POSTAL**

16.1 Le sujet du secret postal est :

16.1.1 Les informations et les données relatives aux Colis et aux Services postaux fournis ou rendus à cet égard, à l'exception des informations de nature statistique qui ne révèlent pas qui était l'Expéditeur ou le destinataire du Colis ;

16.1.2 le contenu de la correspondance ; ou

16.1.3 le contenu des autres articles postaux.

16.2 L'Opérateur et toute personne ayant accès à des informations protégées par le secret postal sont tenus de maintenir la confidentialité de ces informations et d'empêcher leur divulgation à des parties non autorisées. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que par écrit par l'Expéditeur ou le Destinataire, leur représentant légal, ou une personne agissant en leur nom avec un pouvoir notarié valide.

16.3 Le secret postal ne peut être divulgué que par l'Opérateur au Destinataire, à l'Expéditeur, à leur successeur légal ou à une personne agissant en leur nom sur la base d'une procuration écrite avec la signature authentifiée du mandant. Le secret postal peut être divulgué à un tribunal, et sur demande écrite et par ordonnance du tribunal à d'autres autorités de l'État aux fins de l'exécution de leurs fonctions conformément à une réglementation spéciale et au corps de poursuite aux fins d'enquête, d'investigation et de poursuite d'actes criminels.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- 16.4 Les expéditions internationales peuvent être soumises à des contrôles, y compris des contrôles douaniers et de sécurité. Dans ce contexte, les Colis peuvent être ouverts et l'identité de l'expéditeur et du Destinataire peut être vérifiée.
- 16.5 Afin de fournir des Services Postaux ou d'accomplir les obligations prescrites par la Loi sur le service postal, l'Opérateur a le droit de traiter des données, y compris des données personnelles de l'expéditeur, du destinataire et de leurs représentants, dans la mesure suivante : nom, prénom, titre, adresse, date de naissance, numéro d'identification personnel, données sur la preuve d'identité, coordonnées bancaires, numéro de téléphone, adresse e-mail, relation du représentant avec le destinataire, informations sur le processus de distribution et détails concernant l'impossibilité de livrer l'envoi postal (« **Données personnelles** »). Le traitement des données personnelles sera limité dans la mesure nécessaire pour remplir ces objectifs et pour la durée requise (par exemple, le transport et le suivi des colis, le support client, l'exécution de ses obligations légales, les statistiques et les avis, le contrôle interne et l'enregistrement et la protection de ses droits légaux). L'Opérateur est autorisé à fournir, transférer ou publier des Données personnelles traitées uniquement aux fins spécifiées dans la Loi sur le service postal et pour l'exécution des réglementations régissant les services postaux internationaux.
- 16.6 L'Opérateur ne peut divulguer que les informations et les données protégées par la réglementation sur les données personnelles aux personnes concernées. L'Opérateur a le droit de demander le remboursement de ses frais, jusqu'à concurrence du montant tarifaire, pour la fourniture de ces informations et données.
- 16.7 En ce qui concerne l'exécution de l'Accord de service postal et la fourniture de Services postaux, l'Expéditeur fournit à l'Opérateur les données personnelles de l'Expéditeur et de tiers, en particulier du Destinataire, telles que : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique.
- 16.8 L'Opérateur fournira des informations et des données protégées par la réglementation sur les données personnelles à un tribunal, au bureau du procureur ou à toute autre autorité étatique uniquement dans le but de remplir leurs fonctions conformément aux réglementations spéciales pertinentes ou aux fins d'enquêtes, d'investigations et de poursuites d'actes criminels.
- 16.9 L'Opérateur ne communiquera des informations sur les envois postaux qu'en réponse à une demande écrite :
- 16.9.1 à l'Expéditeur, au Destinataire et à leurs ayants droit, s'ils prouvent leur autorisation et identifient suffisamment l'envoi, ou à une personne

## CONDITIONS GÉNÉRALES

- agissant en leur nom sur la base d'une procuration écrite dont l'authenticité de la signature du mandataire est certifiée,
- 16.9.2 à une autorité étatique habilitée à assurer la défense et la protection de l'État, l'ordre intérieur et la sécurité de l'État, ainsi qu'à détecter et poursuivre les infractions en vertu de réglementations spéciales,
- 16.9.3 d'autres autorités auxquelles il est légalement obligé de fournir de l'aide.
- 16.10 Les documents et les données sur l'expédition seront conservés par l'Opérateur pendant trois ans à compter de la date de collecte de l'expédition, s'il s'agit d'un document de dépôt, ou pendant trois ans à compter de la date de livraison, s'il s'agit d'un document de livraison, et les documents et les données sur le service postal fourni pendant trois ans à compter de leur fourniture.
- 16.11 La période de conservation des documents prévue à l'Article 16.10 s'applique également aux documents et données contenant des données personnelles de l'Expéditeur, du Destinataire et de leurs personnes autorisées.
- 16.12 Lors de la création, du traitement et du stockage d'informations et de données dans les systèmes d'information, ainsi que lors de la fourniture de services postaux, l'Opérateur est tenu de garantir leur protection contre toute divulgation à une autre personne ou utilisation abusive.
- 16.13 L'Opérateur doit veiller à ce que toutes les zones où le courrier est créé ou manipulé soient marquées d'un avis indiquant que les personnes non autorisées (non employées) sont interdites d'accès à ces zones.
- 16.14 L'Opérateur doit empêcher les personnes non autorisées d'accéder à ces locaux au moyen de ses employés, de portes de sécurité, d'un système de surveillance ou d'autres dispositifs ou mesures de sécurité.
- 16.15 L'Opérateur doit garantir la protection des locaux où a lieu le traitement des données personnelles et la production des envois postaux conformément à la politique de confidentialité en vertu de l'Article 16.8.
- 16.16 De plus, en relation avec l'exécution des droits et obligations découlant de l'Accord de Service Postal, l'Opérateur est autorisé à remettre ou rendre disponibles les Données Personnelles aux partenaires contractuels de l'Opérateur qui assurent pour l'Opérateur, notamment, le transport, la collecte, la manipulation, la livraison ou le stockage des Colis dans le but de livraison au sens et conformément aux politiques de traitement des données personnelles prévues à l'article 16.19 de ces Conditions.
- 16.17 Selon la méthode d'un Service postal, qui a été convenu, l'opérateur s'engage à divulguer au destinataire et à permettre l'utilisation de

## CONDITIONS GÉNÉRALES

l'interface sécurisée pour transférer des données personnelles à l'opérateur. L'Expéditeur est responsable de la sécurisation des Données personnelles lors du transfert à l'Opérateur autrement que par l'utilisation de l'interface sécurisée. L'Opérateur applique les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données personnelles contre toute destruction accidentelle ou non autorisée, perte accidentelle, altération, divulgation ou accès non autorisé.

- 16.18 Des informations supplémentaires et des détails sur les politiques relatives au traitement des données personnelles sont disponibles [sur le Site Web](#).
- 16.19 L'Opérateur ne sera pas responsable de la fuite d'informations et de données personnelles des Colis et de leur contenu s'il existe une possibilité de les lire directement, de les reproduire ou de les acquérir sans protection avant leur collecte par l'Expéditeur ou après leur livraison au Destinataire. L'Opérateur ne sera pas non plus responsable des déclarations en douane et des décisions des autorités douanières dans le traitement des Colis présentés pour le contrôle douanier.
- 16.20 Conformément à la réglementation en vigueur applicable aux données personnelles, la personne concernée a le droit d'accéder, de rectifier, de s'opposer, de supprimer et de transférer les données les concernant. Tout client souhaitant exercer ces droits peut contacter l'Opérateur à l'adresse suivante : [support\\_fr@novapost.com](mailto:support_fr@novapost.com)  
Les personnes concernées peuvent également déposer une plainte auprès du CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

## 17. RESPONSABILITÉ

- 17.1 L'Opérateur peut être tenu responsable selon les Articles L7 à L9 du Code des postes et des communications électroniques français.
- 17.2 L'Opérateur ne peut être tenu responsable en cas de non-respect de ces Conditions.
- 17.3 L'Opérateur ne pourra être tenu responsable lorsque les dommages résultent des
- 17.3.1 Actes, négligence ou erreurs de la part des clients ou de tiers,
  - 17.3.2 Force majeure telle que détaillée à l'article 15,
  - 17.3.3 Une cause étrangère non imputable à l'Opérateur.
- 17.4 L'Opérateur ne peut être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels tels que la perte de profit, la perte de contrat, la perte d'opportunité, la perte d'image.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### **18. DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES ET FINALES**

- 18.1 Les Conditions applicables sont celles en vigueur le jour où l'Accord de service postal est conclu (voir l'article 3.4).
- 18.2 Une version à jour de ces Conditions est disponible sur le site Web et dans Bureaux de poste.
- 18.3 L'Opérateur doit notifier les modifications substantielles de ces conditions, de la Liste des prix sur le site Web dans un délai d'au moins 30 jours à compter de la date d'entrée en vigueur. Cette information sera également disponible dans n'importe quel Bureau de poste.
- 18.4 Si le Client ne s'oppose pas expressément par écrit à la modification dans les 10 jours précédant la date d'entrée en vigueur de la modification de ces Conditions, la nouvelle version de ces Conditions deviendra contraignante pour toutes les relations contractuelles entre l'Opérateur et le Client dans le cadre de ces Conditions.
- 18.5 Ces Conditions sont régies par la loi française.
- 18.6 En cas de conclusion d'un contrat avec un élément international, les parties conviennent expressément que les relations juridiques entre elles seront régies par la loi française.
- 18.7 Ces Conditions feront partie intégrante de tout Accord de service postal conclu par l'Opérateur.
- 18.8 Si une disposition de ces Conditions ou une partie de celles-ci est jugée invalide pour quelque raison que ce soit, elle sera réputée être omise pour l'objet en question. Cela n'affectera pas la validité des autres parties de ces Conditions.
- 18.9 Si une disposition de ces Conditions s'avère obsolète ou incompatible avec la loi applicable, les dispositions restantes de ces Conditions resteront en vigueur.
- 18.10 La validité de ces Conditions est donnée par leur date de publication à partir du 01/04/2024.