

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales applicables aux Produits et/ou Services de POST Courrier ("**Conditions Générales**"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou le cas échéant, dans les Conditions Particulières :

**"Adresse"** : la désignation (i) d'un lieu précis de destination reconnu par POST Courrier et (ii) du Destinataire à qui un Envoi peut être acheminé ;

**"Affranchissement"** : l'apposition sur un Envoi de la preuve du paiement du tarif rétribuant l'acheminement de l'Envoi ou toute autre modalité reconnue par POST Courrier ;

**"Automate de Remise Alternative"** : toute station automatisée de retrait et/ou de dépôt du Réseau Postal mise à disposition des consommateurs, accessible 24 heures sur 24 ou selon les horaires et conditions spécifiques du site à l'intérieur duquel elle est installée (par exemple une station PackUp) ;

**"Boîte aux Lettres"** : l'installation physique du Client destinée à la réception d'Envois, de plus ou moins grande dimension, accessible par POST Courrier depuis la voie publique, sur laquelle est apposé le nom du Destinataire et à l'intérieur de laquelle les Envois peuvent être déposés facilement et en toute sécurité par POST Courrier ;

**"Boîte Postale"** : toute installation physique mise par POST Courrier à la disposition d'un Destinataire Local autre qu'une personne physique agissant à des fins privées, pour lui permettre d'y recevoir des Envois ;

**"Client"** : toute personne physique ou morale bénéficiant et/ou commandant un Produit et/ou Service fourni(s) par POST Courrier ;

**"Colis"** : le Service garantissant forfaitairement un Envoi Enregistré (par exemple un Envoi XL ou XXL) contre les risques de perte, de vol ou de détérioration et fournissant à l'Expéditeur une preuve du dépôt de cet Envoi et de sa remise au Destinataire, le cas échéant avec certaines garanties de délai d'acheminement et/ou de distribution conformément à la Liste de Prix ;

**"Compte Client"** : le compte personnel du Client créé via et accessible depuis le Site, permettant la commande de certains Produits et/ou Services ;

**"Conditions Particulières"** : toutes conditions de POST Courrier qui sont applicables à une catégorie spécifique de Produit(s) et/ou Service(s) ;

**"Contrat"** : l'accord entre le Client et POST Courrier comprenant toutes les conditions qui sont applicables à la fourniture d'un Produit et/ou Service commandé par le Client, y compris les Conditions Générales, les Conditions Particulières et, le cas échéant, les conditions figurant sur le Formulaire ;

**"Destinataire"** : la personne physique ou morale dont le nom figure dans la Souscription de l'Envoi, et destinée à le réceptionner, par tout Moyen de Réception ;

**"Destinataire Local"** : le Destinataire dont l'Adresse figurant dans la Souscription est située au Grand-Duché de Luxembourg ;

**"Données Personnelles"** : les données personnelles du Client et/ou celles, le cas échéant, des personnes liées à son organisation, traitées par POST Courrier (ex : nom, adresse (physique et électronique), numéro de téléphone, etc.) ;

**"Envoi"** : l'objet portant (i) un Affranchissement et (ii) une Adresse conformes aux Conditions Générales ou reconnus par POST Courrier, et destiné à être acheminé via le Réseau Postal (par exemple tous documents de correspondance, journaux, périodiques et Envois Enregistrés avec ou sans Service(s) Supplémentaire(s)) ;

**"Envoi avec Valeur Déclarée"** : le Service permettant d'assurer un Envoi (à l'exclusion des Colis) en cas de perte, de vol ou de détérioration, à concurrence de la valeur déclarée par l'Expéditeur lors de la commande du Service, dans la limite

d'éventuelles exclusions et/ou restrictions applicables à l'étranger ;

**"Envoi Avisé"** : tout Envoi ayant fait l'objet d'une Notification ;

**"Envoi contre Remboursement"** : le Service disponible uniquement pour les Envois à un Destinataire Local, permettant à l'Expéditeur de conditionner la remise de l'Envoi au Destinataire à l'encaissement par un agent en charge de la distribution de POST Courrier d'un montant défini à l'avance par l'Expéditeur ;

**"Envoi Enregistré"** : le Service permettant d'assurer le suivi de l'acheminement et de la remise d'un Envoi et dont les modalités dépendent des dimensions, du poids et du niveau de garantie offert par POST Courrier pour ledit Envoi, par exemple un Envoi Recommandé ou un Colis ;

**"Envoi Poste Restante"** : l'Envoi adressé à un Point de Vente que seul le Destinataire Local peut retirer contre paiement d'une taxe de remise ;

**"Envoi Recommandé"** : le Service garantissant forfaitairement conformément à la Liste de Prix un Envoi Enregistré, le cas échéant sous forme électronique, contre les risques de perte, de vol ou de détérioration et fournissant à l'Expéditeur une preuve du dépôt de son Envoi et, le cas échéant à sa demande, une preuve de sa remise au Destinataire, à l'exclusion de toute garantie de délai d'acheminement et/ou de distribution ;

**"Expéditeur"** : la personne physique ou morale au nom de laquelle un Envoi est déposé pour acheminement à partir du Réseau Postal et/ou pour distribution via le Réseau Postal et ce, indépendamment du caractère national ou international de l'origine et/ou de la destination de cet Envoi ;

**"Formulaire"** : le formulaire devant être rempli et remis par le Client à POST Courrier pour la commande de certains Produits et/ou Services ;

**"TLR"** : l'Institut Luxembourgeois de Régulation ;

**"Liste de Prix"** : tout document de POST Courrier reprenant les conditions financières et les conditions d'indemnisation spécifiquement applicables à un Produit ou Service ;

**"Loi"** : toute loi et réglementation applicable aux Produits et Services, notamment la Loi du 26 décembre 2012 sur les Services Postaux (telle que modifiée) et les dispositions applicables de l'Union Postale Universelle ;

**"Moyen de Réception"** (ou **"Moyen"**) : la Boîte aux Lettres ou toute autre installation et/ou mode de remise alternative reconnu(e) par POST Courrier (comme une Boîte Postale, un voisin, un Automate de Remise Alternative, un Point de Vente, etc.) permettant la distribution des Envois ;

**"Notice Données Personnelles"** : le document d'informations relatives à la protection des Données Personnelles du Client, consultable sur le Site et en Point de Vente ;

**"Notification"** : l'avis de retrait d'Envoi, déposé à titre informatif par POST Courrier dans le Moyen de Réception du Destinataire Local, lorsque l'Envoi n'a pu être remis conformément aux modalités de remise applicables au Service concerné ;

**"Partie"** : individuellement le Client ou POST Courrier ;

**"Parties"** : collectivement le Client et POST Courrier ;

**"Point d'Accès"** : toute installation physique de POST Courrier publiée sur le Site où les Expéditeurs peuvent introduire un Envoi dans le Réseau Postal pour bénéficier de Services Postaux, par exemple une boîte aux lettres publique ;

**"Point de Remise Alternative"** : tout point de retrait et/ou de dépôt du Réseau Postal tel qu'un Automate de Remise Alternative ou certains Points de Vente dont peuvent bénéficier les Clients ;

**"Point de Vente"** : tout point de vente exploité par POST Courrier ou par un tiers pour le compte de POST Courrier, et dont la liste est consultable sur le Site ;

**"POST Courrier"** : la division des services postaux de POST Luxembourg, établissement public créé par la loi modifiée du 10 août 1992, ayant son siège au 20 rue de Reims, L-2417 Luxembourg,

immatriculé auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro J28 ;

**"Prestataire de Services Postaux"** : toute personne morale de droit public ou privé prestant des services postaux au Luxembourg ou à l'étranger et reconnue comme prestataire de services postaux par l'autorité de régulation nationale du pays concerné ;

**"Produit"** : tout bien commandé par le Client et vendu, loué ou mis à disposition par POST Courrier en vertu d'un Contrat ;

**"Réseau Postal"** : l'ensemble de l'organisation et des moyens de toutes natures mis en œuvre par POST Courrier (en ce inclus les Points d'Accès), pour fournir des Services ;

**"Service"** : toute prestation de service de POST Courrier couverte par un Contrat et dont bénéficie le Client (en ce inclus plus particulièrement, les Services Postaux et les Services Supplémentaires) ;

**"Services Postaux"** : tous Services consistant en la levée, le tri, l'acheminement et/ou la distribution d'Envois ;

**"Service(s) Supplémentaire(s)"** : tout service optionnel et/ou supplémentaire aux Services Postaux proprement dits et/ou commandés simultanément aux Services Postaux (par exemple l'assurance complémentaire du contenu d'un Envoi, l'Envoi Recommandé, etc.) ;

**"Site"** : le(s) site(s) internet de POST Luxembourg accessible(s) à l'adresse [www.post.lu](http://www.post.lu), [www.packup.lu](http://www.packup.lu), [www.eservices.lu](http://www.eservices.lu), [www.mypost.lu](http://www.mypost.lu) et/ou à toute autre adresse déterminée et dûment communiquée par POST Courrier, sur le(s)quel(s) des informations relatives aux Produits et/ou Services sont mises à disposition et via le(s)quel(s) certains Produits et/ou Services peuvent être commandés ;

**"Souscription"** : la zone sur le recto de l'Envoi où doit être indiquée l'Adresse.

### 2. Portée et conclusion du Contrat

- 2.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat entre Parties.
- 2.2. Le Client peut commander un Produit ou un Service selon les modalités et moyens prévus par POST Courrier, qui peuvent varier notamment en fonction du Produit ou Service concerné et/ou de la catégorie de clientèle concernée, et notamment dans un Point de Vente, par internet (notamment sur le Site ou via le Compte Client), fax et/ou SMS. Les Parties acceptent expressément que toute volonté exprimée par les moyens visés au présent article 2.2, vaut consentement de la Partie concernée et a même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite. Dans le cas concret d'une commande par téléphone, la conclusion du Contrat est subordonnée à la confirmation écrite du Client.
- 2.3. Certains Services sont uniquement offerts aux Clients contractant en leur nom propre. Toute commande au nom et pour le compte d'un tiers est réputée être faite en tant que représentant légal dudit tiers ou sur la base d'une procuration en bonne et due forme établie à cette fin.
- 2.4. La commande de certains Produits ou Services nécessite au préalable la création d'un Compte Client, après prise de connaissance et acceptation expresse des présentes Conditions Générales et de toutes autres Conditions Particulières et/ou Formulaire y associés. Certains Services commandés par le biais du Compte Client (par exemple le Service Garde & Réexpédition et le Service Remise Alternative à Domicile) nécessitent l'authentification des Données Personnelles du Client (et notamment l'Adresse) lors de la première commande dudit Service ou en cas de modification ultérieure de l'Adresse (par exemple en cas de déménagement), conformément à la procédure établie par POST Courrier et disponible sur le Site. Ce n'est qu'après bonne fin de cette authentification que le Client pourra commander un tel Service.
- 2.5. Le Contrat est conclu par la survenance du premier des événements suivants : la confirmation par POST Courrier de son acceptation de la commande du Client, la remise du Produit commandé ou le commencement de la fourniture par POST Courrier

- du Produit ou Service commandé par le Client.
- 2.6. Certains Produits et Services font l'objet de Conditions Particulières que le Client doit consulter sur le Site ou dans un Point de Vente et que le Client est réputé avoir intégralement acceptées en concluant le Contrat.
- 2.7. Le Formulaire, la Liste de Prix, les Conditions Particulières applicables et les Conditions Générales font partie intégrante du Contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour la fourniture du Produit ou Service concerné, à l'exclusion explicite de toutes autres conditions qui n'ont pas été expressément acceptées par les Parties.
- 2.8. En cas d'incohérence entre les stipulations des différents documents contractuels précités, ces stipulations prévalent dans l'ordre énoncé à l'article 2.7, sauf mention contraire prévue au Contrat.
- 2.9. Les stipulations applicables à un Contrat sont sans préjudice de l'application de la Loi.

### 3. Tarification, facturation et paiement

- 3.1. POST Courrier appliquera le prix du Produit ou du Service commandé, conformément à la Liste de Prix et/ou aux stipulations du Contrat.
- 3.2. Les prix et tarifs de POST Courrier excluent toutes taxes, frais de douane, impôts ou charges similaires, nationaux ou internationaux, qui seraient supportés du fait de la commande, étant précisé que POST Courrier se réserve le droit d'imputer sur la facture ou de demander le remboursement (en cas d'Envois dédouanés par exemple) de tels montants et/ou des frais de traitement correspondants, conformément à la Liste de Prix et/ ou sur base des frais réels y afférents.
- 3.3. Lorsque le prix ou tarif du Produit ou du Service n'est pas réglé immédiatement, il fera l'objet d'une facturation. La notification des factures peut être effectuée par tout moyen, et notamment par voie électronique lorsque POST Courrier dispose d'une adresse électronique du Client ou que celui-ci dispose d'un Compte Client.
- 3.4. Les factures établies par POST Courrier en relation avec un Produit ou Service font foi pour le décompte entre Parties jusqu'à preuve du contraire.
- 3.5. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours après la notification d'une facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture et en fournir les motifs. L'introduction d'une contestation écrite ne décharge pas le Client du paiement de la facture.
- 3.6. Toute facture est à régler dans le délai de paiement qui y est indiqué.
- 3.7. Faute de paiement dans le délai, POST Courrier est en droit de facturer les frais de recouvrement encourus du fait du retard de paiement du Client.
- 3.8. Les montants facturés qui n'ont pas été payés dans un délai de trois (3) mois après la date de fourniture d'un Produit ou Service sont de plein droit productifs d'intérêts au taux légal.

### 4. Exécution du Contrat par POST Courrier

- 4.1. Toute correspondance autre qu'un Envoi est traitée comme non-distribuable conformément à la Loi.
- 4.2. Sauf convention contraire, POST Courrier fournit le Produit ou le Service dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du Contrat, et ce en fonction des possibilités techniques et de ses ressources.
- 4.3. POST Courrier peut modifier pendant la durée du Contrat - à sa discrétion, sans surcoût pour le Client et sans en modifier les caractéristiques essentielles - les moyens et modalités de fourniture d'un Produit ou Service, notamment afin de tenir compte des évolutions technologiques et/ou des contraintes techniques et réglementaires postérieures à la conclusion du Contrat.
- 4.4. POST Courrier a la possibilité de sous-traiter tout ou partie des droits et/ou obligations qui lui incombent au titre du Contrat. En pareil cas, POST Courrier reste entièrement responsable de la bonne exécution du Contrat vis-à-vis du Client.
- 4.5. En cas d'inexécution du Contrat par POST Courrier, les plafonds d'indemnisation indiqués dans la Liste de Prix et/ou dans le Formulaire concerné sont applicables.
- 4.6. Les citations, significations, notifications et convocations judiciaires adressées sous forme d'Envoi Recommandé sont remises au Destinataire

- conformément à la législation en vigueur, à l'exclusion de tout autre mode de remise éventuellement souscrit au titre d'un Service.
- 4.7. POST Courrier a le droit de procéder à l'ouverture d'un Moyen de Réception mis à disposition du Client si (i) malgré la fin du Contrat, le Client entrave l'accès audit Moyen, (ii) ledit Moyen présente des caractéristiques suspectes (par exemple des fumées, vapeurs, odeurs, etc.), (iii) des suspicions pèsent sur le contenu d'un Envoi déposé dans ledit Moyen, laissant présager un danger pour les installations environnantes et/ou les locaux du Point de Vente et/ou les personnes s'y trouvant, (iv) le Client le demande, (v) une autorité publique ou judiciaire ou un officier ministériel sollicite POST Courrier officiellement par écrit. Les frais encourus par une telle ouverture sont à la charge du Client.

### 5. Obligations du Client

- 5.1. Avant de conclure un Contrat, le Client reconnaît avoir vérifié (i) les modalités et les caractéristiques techniques et opérationnelles du Produit ou du Service concerné par rapport à ses besoins ainsi que (ii) les obligations légales et réglementaires lui incombant, et s'engage à fournir le cas échéant les documents et informations nécessaires à POST Courrier en vue de l'exécution du Contrat.
- 5.2. Le Client est responsable de son Compte Client, de l'usage qui en est fait ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il y renseigne. Tout document ou information importé et/ ou envoyé à partir de son Compte Client est réputé avoir été importé et/ou envoyé par le Client qui en assumera l'entière responsabilité. En cas d'utilisation frauduleuse et/ou abusive de son Compte Client par un tiers, il en informe POST Courrier dans les plus brefs délais.
- 5.3. Sauf mention contraire au Contrat, le Client ne peut céder, louer ou revendre tout ou partie d'un Produit ou d'un Service à un tiers.
- 5.4. Le Client informe POST Courrier de tout élément nécessaire à la bonne exécution du Contrat dès qu'il en a (ou aurait raisonnablement dû en avoir) connaissance.
- 5.5. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels de POST Courrier. Les logiciels, programmes, applications et modes d'emploi mis à disposition du Client ne deviennent en aucun cas la propriété du Client et une licence n'est accordée au Client que dans la mesure et dans la limite où cela est nécessaire pour la bonne exécution du Contrat. Les marques et logos de POST Courrier ainsi que le contenu du Site et le graphisme des timbres sont protégés et restent la propriété de POST Courrier. Le Client ne peut en aucun cas faire disparaître les marques, logos ou tous autres signes distinctifs éventuellement apposés sur un Produit.
- 5.6. Le Client est entièrement responsable de toute utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même ou par un tiers d'un Produit ou Service, si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui.
- 5.7. En cas de non-respect ou de doute raisonnable quant au bon respect par le Client de tout ou partie des obligations lui incombant au titre du présent article 5, POST Courrier (i) ne peut pas être tenue responsable des conséquences d'un quelconque retard ou dommage en découlant, et est en droit de (ii) refuser, suspendre, reporter la fourniture, en tout ou en partie, d'un Produit ou Service et de (iii) facturer au Client tous frais supplémentaires et/ou tout dommage découlant de cette situation.
- 5.8. Le Client accepte d'indemniser et de garantir POST Courrier ainsi que les sociétés du groupe POST de toutes conséquences dommageables résultant directement ou indirectement du non-respect par le Client de l'une de ses obligations. Le Client Expéditeur est dans ce cadre responsable des préjudices et de tous dommages causés à POST Courrier (et notamment des dommages corporels subis par ses agents), aux autres Envois et/ou au Réseau Postal, du fait de l'expédition d'objets non admis au transport ou de la non-observation des conditions d'admissibilité.
- 5.9. L'acceptation d'un Envoi par POST Courrier, ne dégage pas l'Expéditeur et/ou le Destinataire de sa responsabilité. L'Expéditeur est seul responsable de l'exactitude et des conséquences des indications dont la fourniture est requise, soit au moment du dépôt d'un Envoi, soit postérieurement.

### 6. Conditionnement des Envois

- 6.1. Les Envois doivent être emballés selon les normes de conditionnement applicables et de façon à protéger suffisamment leur contenu contre les risques de vol ou de détérioration, en tenant compte des conditions de manipulation et de transport ainsi que de la nature du contenu. L'apposition sur l'Envoi du terme "fragile" ou toute autre mention similaire, ne sera pas prise en compte. 6.1.2. Toute réutilisation éventuelle d'un Produit de conditionnement implique un reconditionnement et un nouvel Affranchissement conformes.

### 7. Affranchissement - Adresse

- 7.1. Tout Envoi déposé dans un Point d'Accès doit être affranchi ou affranchissable conformément à la Liste de Prix et avec l'un des procédés d'Affranchissement.
- 7.2. En cas d'Affranchissement insuffisant, POST Courrier se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement de l'Envoi, ou de retourner l'Envoi à l'Expéditeur. POST Courrier peut également demander au Destinataire Local le complément d'Affranchissement ainsi qu'un supplément pour frais de traitement. Un éventuel refus équivaut à un refus d'acceptation de l'Envoi, emportant retour à l'Expéditeur.
- 7.3. L'Expéditeur indique sur l'Envoi de manière exhaustive et lisible (i) le nom et l'Adresse du Destinataire dans la Suscription et dans la mesure du possible (ii) son propre nom et sa propre adresse.
- 7.4. POST Courrier peut refuser l'acheminement et la distribution de tout objet dont l'Adresse est manquante, incomplète et/ou insuffisamment lisible et, le cas échéant, procéder à sa destruction.
- 7.5. Les Envois adressés à un Destinataire via un Moyen de Réception alternatif à la Boîte aux Lettres doivent comporter la désignation complète du Destinataire ainsi que la désignation du Moyen de Réception alternatif à la Boîte aux Lettres choisi par le Client, conformément aux instructions d'utilisation établies par POST Courrier sur son Site ou dans les Points de Vente, à l'exclusion de toute autre indication d'adresse et sous réserve d'éventuelles Conditions Particulières applicables.
- 7.6. Si des raisons de sécurité particulières l'exigent, POST Courrier peut refuser des Envois qui ne présentent pas les nom et adresse exacts de l'Expéditeur, et peut par ailleurs demander à ce dernier de prouver son identité.

### 8. Acheminement et distribution

- 8.1. POST Courrier pourra refuser l'acheminement et la distribution de tout objet considéré non conforme par POST Courrier (en ce inclus ceux spécifiquement désignés comme dangereux ou interdits sur le Site et dans les Points de Vente). Tout Envoi refusé est, dans la mesure du possible, renvoyé à l'Expéditeur. A défaut, il est en principe traité conformément à la Loi comme Envoi non-distribuable.
- 8.2. Les marchandises périssables sont acheminées aux risques et périls de l'Expéditeur.
- 8.3. Les envois introduits dans le Réseau Postal pour retour à l'Expéditeur ou réexpédition à une nouvelle adresse, et qui ont été remis aux Destinataires initiaux par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services Postaux autre que POST Courrier, ne sont pas pris en charge par POST Courrier.
- 8.4. Les Destinataires Locaux acceptent tous les Envois à leur Adresse, remis dans un Moyen de Réception, sauf refus non équivoque au moment de la remise. Conformément à la Loi, le Destinataire est tenu d'assurer un accès facile, libre, direct et sans danger à son Moyen de Réception.
- 8.5. Le refus d'acceptation d'un Envoi Recommandé par un Destinataire Local ne prive pas cet Envoi Recommandé de ses éventuels effets juridiques.
- 8.6. Le refus de mise en place d'un Moyen de Réception équivaut à une déclaration de refus d'accès au Service Postal en qualité de Destinataire.
- 8.7. En cas d'entrave (notamment par le Destinataire) à la remise d'un Envoi, ce dernier est considéré comme refusé. Seul le Destinataire et pour certains Services toute personne mandatée explicitement par celui-ci, peut réceptionner ou refuser, lors de sa remise, un Envoi adressé au Destinataire.
- 8.8. Les Envois adressés à des Destinataires domiciliés

- dans un immeuble hébergeant plusieurs entités indépendantes, à des fins d'habitation et/ou d'activité professionnelle, sont valablement présentés à l'entrée commune du niveau d'accès au bord de la voie publique. Si la Suscription comporte plusieurs noms de personnes physiques et/ou morales, l'Envoi remis à une seule d'entre elles est considéré comme valablement remis. Les Envois, les Notifications ou récépissés y relatifs, déposés dans un Moyen de Réception, sont considérés comme valablement remis au Destinataire, et ce dès leur dépôt.
- 8.9. Sauf dans le cadre de Services permettant la remise d'un Envoi dans un Moyen de Réception autre que la Boîte aux Lettres, les Envois Recommandés, les Colis et les Envois contre Remboursement sont remis à leur Destinataire à l'Adresse y mentionnée, ou en leur absence : - à toute personne majeure réceptionnant l'Envoi à l'Adresse et qui, par l'apposition de sa signature, est supposée dûment mandatée par le Destinataire et s'engage au nom et pour le compte de ce dernier ; ou - à toute personne majeure présentant (i) la Notification ou le récépissé de remise afférent(e) au Point de Vente auprès duquel l'Envoi est entreposé et (ii) sa pièce d'identité.
- 8.10. Les Envois avec Valeur Déclarée ne sont remis qu'au Destinataire ou à toute personne mandatée explicitement par le Destinataire pour retirer ses Envois.
- 8.11. La personne retirant un Envoi d'un Moyen de Réception doit vérifier la Suscription. Tout Envoi reçu à tort doit être immédiatement remis à l'agent de POST Courrier distribuant l'Envoi, ou sans délai dans tout Point de Vente.
- 8.12. Les Envois qui ne peuvent être déposés dans le Moyen de Réception du Destinataire Local ou qui n'ont pu être remis lors du passage de l'agent de POST Courrier sont conservés par POST Courrier au lieu et durant le délai mentionnés sur la Notification correspondante. POST Courrier se réserve le droit, à sa seule discrétion, de déposer les Envois susvisés dans un Point de Remise Alternative de son choix, dans la mesure du possible au plus près de l'Adresse mentionnée sur l'Envoi. Dans cette hypothèse, les instructions nécessaires sont fournies sur la Notification. Les Envois non récupérés dans le délai indiqué sont renvoyés à l'Expéditeur s'il est connu ou identifiable. A défaut, ces Envois sont traités conformément à la Loi. POST Courrier se réserve le droit d'en refacturer les éventuels frais à l'Expéditeur.
- 8.13. Le Client peut, conformément à la Liste de Prix, solliciter le transfert d'un Envoi Avisé du Point de Vente dans lequel il est conservé vers un autre Point de Vente sous réserve des contraintes techniques de POST Courrier liées à un tel transfert.
- 8.14. Le Destinataire peut interdire la distribution dans son Moyen de Réception de tout Envoi dépourvu d'Adresse individuelle et/ou n'ayant pas de lien avec sa personne, par simple apposition visible sur le Moyen de Réception d'une vignette signalant explicitement cette interdiction, à l'exclusion des Boîtes Postales. L'apposition d'une telle vignette n'exclut en rien la remise d'Envois ou de documents de l'Etat, des autorités communales, des associations ou fondations politiques, religieuses, d'intérêt général ou tout autre document n'ayant pas de vocation commerciale.
- 9. Durée du Contrat**
- 9.1. Le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion entre les Parties conformément à l'article 2.5.
- 9.2. Certains Contrats sont conclus pour une durée déterminée ou une durée correspondant à la durée nécessaire à l'exécution du Service et ne peuvent être résiliés, sauf dans les cas prévus à l'article 9. Tel est le cas de certains Services qui prennent fin lors du dépôt de l'Envoi dans ou par un Moyen de Réception ou lors de la remise de l'Envoi à son Destinataire ou, le cas échéant, à une personne le représentant. Lorsque le Contrat prévoit la remise d'une confirmation de réception de l'Envoi à l'Expéditeur, le Service prend fin à l'envoi par POST Courrier (par voie postale, électronique ou par tout autre moyen approprié) à l'Expéditeur, de la confirmation de réception de l'Envoi par le Destinataire.
- 9.3. Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois, sauf convention contraire.
- 9.4. Les articles 3 (Tarification, facturation et paiement), 9 (Rétractation - Suspension - Résiliation), 10 (Indemnisation et limitation de responsabilité de POST Courrier), 12 (Notifications entre Parties - Convention de preuve et de signature), 14 (Stipulations finales), 15 (Droit applicable) et 16 (Règlement des différends) restent en vigueur nonobstant la fin du Contrat.
- 10. Modification en cours de Contrat**
- 10.1. Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par le Client.
- 10.2. POST Courrier se réserve le droit de modifier, à tout moment et de manière unilatérale, le Contrat pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas de contraintes techniques, de contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Courrier et ses prestataires et/ou d'une modification législative ou réglementaire. En pareil cas, cette modification est notifiée au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client n'a droit à aucun dédommagement, si la modification du Contrat (i) n'entraîne pas de préjudice pour le Client ou (ii) concerne une augmentation tarifaire pour des raisons en dehors du contrôle de POST Courrier (telles qu'une hausse des taxes et/ou de droits applicables au Produit ou Service ou une hausse de l'indice des prix à la consommation). En cas de résiliation de la part du Client dans un tel cas, les articles 9.5 et 9.6 s'appliqueront. Dans tous les autres cas, le Client a le droit de résilier sans frais le Contrat endéans le délai d'un (1) mois à compter de la notification du changement.
- 11. Rétractation - Suspension - Résiliation**
- 11.1. Dans le cadre de la conclusion d'un Contrat via une installation physique de POST Courrier, le Client ne peut se prévaloir d'un quelconque droit de rétractation en vertu des règles relatives aux contrats de consommation conclus à distance ou en dehors de l'établissement du professionnel, le Client peut résilier le Contrat par écrit ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité, endéans quatorze (14) jours à compter du point de départ prévu à l'article L.222-9 du Code de la consommation. Pour les Contrats conclus à distance portant sur un Service dont l'exécution commence dès la conclusion du Contrat, le Client reconnaît et accepte expressément perdre tout droit de rétractation, une fois le Contrat pleinement exécuté.
- 11.2. POST Courrier a le droit de suspendre avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat, le Compte Client ainsi qu'un ou plusieurs Services particuliers, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait : (i) si elle y est contrainte par une autorité ou une juridiction compétente, la législation et/ou la réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction par le Client à la législation et/ou à une réglementation en vigueur et/ou aux présentes Conditions Générales et/ou aux Conditions Particulières applicables causant un préjudice direct ou indirect à POST Courrier ; (ii) en cas de fraude manifeste par le Client ou d'utilisation de Service(s) abusive ou à des fins non postales ; (iii) en cas de retard de paiement concernant ce Contrat et/ ou ce(s) Service(s), non régularisé au plus tard cinq (5) jours après envoi par POST Courrier d'un rappel de paiement ; (iv) si le Client fait l'objet d'une procédure de surendettement ; ou (v) après une mise en demeure restée infructueuse au sens de l'article 9.3 (iii) ci-dessus. Le Client est informé dans les meilleurs délais de toute mesure de suspension. Celle-ci est maintenue jusqu'à ce que sa cause ait disparu. Toute mesure de suspension en application de l'article 9.2 (ii) à (v) inclus ne décharge pas le Client du paiement des factures dues.
- 11.3. Sans préjudice des articles 7.2, 7.3 et 8.2 ci-dessus, POST Courrier a le droit de résilier par Envoi Recommandé avec effet immédiat, totalement ou partiellement le Contrat, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait : (i) si une mesure de suspension au sens de l'article 9.2 dure plus de quinze (15) jours ; (ii) pour des raisons qui échappent au contrôle de POST Courrier ; ou (iii) si
- POST Courrier notifie une mise en demeure préalable au Client pour que celui-ci se conforme aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fasse cesser tout usage illicite, frauduleux et/ou abusif par un tiers, si un tel usage est toléré ou facilité par le Client et que le Client n'a pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure endéans une période d'un (1) mois après cette notification.
- 11.4. Sans préjudice des articles 7.2, 7.3 et 8.2 ci-dessus, le Client peut résilier le Contrat par Envoi Recommandé : (i) en cas de manquement de POST Courrier à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet au-delà d'un (1) mois après sa notification ; (ii) en vertu d'un possible droit de rétractation dont il bénéficie conformément au Code de la consommation ; (iii) dans tous les autres cas et sous réserve d'éventuelles stipulations spécifiques du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois.
- 11.5. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit et sauf convention contraire, le Client a l'obligation de payer le Service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation.
- 11.6. En cas de résiliation du Contrat en vertu de l'article 9.3 (iii) ou 9.4 (iii) ci-dessus, le Client est redevable de tous dommages et intérêts en résultant.
- 11.7. Tout événement de force majeure suspend les obligations nées du Contrat à compter de la date de notification par la Partie ainsi affectée à l'autre Partie, et ce, pendant la durée de son existence. Toutefois, si un tel événement venait à durer plus d'un (1) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, et ce sans indemnité pour l'autre Partie.
- 12. Indemnisation et limitation de responsabilité**
- 12.1. POST Courrier ne répond à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice : (i) indirect ; (ii) qui ne lui est pas principalement imputable (notamment en cas de force majeure) ; (iii) résultant de la nature ou du contenu des informations fournies par le Client ; (iv) résultant d'une cause principalement imputable au Client, notamment en cas de non-respect d'une stipulation de l'article 5 ; (v) résultant d'une mesure prise par POST Courrier en vertu de l'article 9.2 ; et/ou (vi) résultant d'un défaut de conformité ou autre d'un Produit ou d'un Service, qui a été notifié après un délai d'un (1) mois à partir du moment où le Client aurait dû raisonnablement le constater (sauf délai plus court prévu par la Loi) ou après un délai de six (6) mois après la date de fourniture du Service.
- 12.2. La limitation de la responsabilité de POST Courrier visée à l'article 10.1 ci-dessus ne sera pas applicable à tout dommage ou préjudice du Client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle de POST Courrier.
- 12.3. Pour les dommages directs causés par le retard dans la distribution d'un Envoi, la responsabilité de POST Courrier ne pourra être engagée que si le délai d'acheminement et de la distribution de l'Envoi est explicitement garanti au Contrat. Pour les dommages directs causés par la perte, le vol ou la détérioration d'un Envoi, la responsabilité de POST Courrier est réglée selon les modalités fixées par la Liste de Prix qui détermine les plafonds d'indemnisation et, le cas échéant, par les modalités spécifiques du Service. En outre, la responsabilité de POST Courrier est exclue lorsque la détérioration d'un Envoi (en ce inclus son contenu) n'a pas fait l'objet de réserves écrites par le Destinataire au moment de sa remise, ou à défaut conformément à la Loi.
- 12.4. Pour les dommages directs causés par la perte, le vol ou la détérioration d'un Envoi avec Valeur Déclarée, la responsabilité de POST Courrier est limitée à la valeur expressément déclarée par l'Expéditeur sur l'Envoi avec Valeur Déclarée faisant l'objet de la réclamation. Si POST Courrier rapporte la preuve que le montant de la valeur ainsi déclarée a été exagéré, l'éventuelle indemnité sera limitée à la valeur réelle du contenu de l'Envoi concerné.
- 12.5. Pour les dommages directs causés par la perte, le vol ou la détérioration d'un Envoi contre Remboursement, POST Courrier répond du non-



encaissement de tout ou partie des montants, à condition toutefois que le non-encaissement ne soit pas dû à une faute ou négligence de l'Expéditeur. Cette responsabilité est limitée selon les modalités et les plafonds d'indemnisation fixés par la Liste de Prix.

- 12.6. Lorsqu'une indemnité est due en application de la Liste de Prix pour la perte, le vol ou la détérioration d'un Envoi Recommandé, d'un Colis ou d'un Envoi avec Valeur Déclarée, le Client Expéditeur a également droit au remboursement du prix du Service commandé, à l'exception du prix d'éventuel(s) Service(s) Supplémentaire(s) commandé(s) au titre de cet Envoi. Il en est de même des Envois Enregistrés ou des Envois avec Valeur Déclarée refusés par les Destinataires du fait de leur mauvais état imputable à POST Courier.
- 12.7. En cas d'indemnisation, notamment en application de l'article 10.3, POST Courier est subrogée, jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité payée, dans tous les droits de la personne qui l'a reçue pour tout recours éventuel contre le Destinataire, l'Expéditeur et/ou tout tiers.

### 13. Secret des correspondances et protection des Données Personnelles

- 13.1. Conformément à la Loi, POST Courier garantit le secret des correspondances. Cette garantie est sans préjudice de l'accomplissement par les autorités compétentes en la matière de leurs missions légales de surveillance et de contrôle (notamment en cas d'un contrôle douanier ou de sûreté applicable au fret).
- 13.2. POST Courier traite certaines des Données Personnelles du Client conformément à la Loi, selon des modalités décrites dans la Notice Données Personnelles.

### 14. Notifications entre Parties - Convention de preuve et de signature

- 14.1. Sans préjudice de l'article 12.2, toute notification formelle à intervenir entre les Parties en relation avec le Contrat doit être soumise par courrier, dans un Point de Vente ou par tout autre moyen mis à disposition pour ce faire par POST Courier.
- 14.2. Toute notification de résiliation doit être adressée par Envoi Recommandé ou, le cas échéant, par le biais du Compte Client. Le Client a également la possibilité de résilier certains Services en Point de Vente.
- 14.3. POST Courier se réserve le droit d'utiliser tous moyens informatiques dans le cadre des Services, tels que l'utilisation de codes PIN ou encore l'apposition d'une signature manuscrite sur un support électronique, et ce notamment pour collecter une preuve de remise. Ces moyens ainsi que les moyens déployés conformément à l'article 2.2 auront la même valeur juridique qu'une signature manuscrite sur support papier.
- 14.4. Les éléments de marquage apposés le cas échéant par POST Courier au titre des différents Services Postaux constituent un élément de preuve des modalités de prise en charge et, le cas échéant, de distribution des Envois.

### 15. Transfert du Contrat

- 15.1. Sans préjudice de l'article 4.4, aucune Partie ne peut transférer tout ou partie de ses droits et obligations, sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie.
- 15.2. Le consentement du Client n'est toutefois pas requis dans le cas où POST Courier transfère tout ou partie de ses droits et/ou obligations à une entité dans laquelle POST Courier détient directement et/ou indirectement au moins vingt pourcent (20%) du capital social.

### 16. Stipulations finales

- 16.1. Le fait pour l'une ou l'autre Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation à un tel droit ou recours.
- 16.2. Si une stipulation du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, les autres stipulations demeurent pleinement applicables.

### 17. Droit applicable

Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois.

### 18. Règlement des différends

- 18.1. Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter POST Courier ou le service interne de résolution de litiges de POST Courier dans tous ses Points de Vente pendant leurs heures d'ouverture, via son centre d'appel au numéro de téléphone 8002 8004 depuis le Luxembourg (appel gratuit) et +352 2462 8004 depuis l'étranger, par le biais du formulaire de contact sur [www.post.lu](http://www.post.lu) ou tout autre Site, ou par tout autre moyen mis à disposition par POST Courier pour ce faire.
- 18.2. POST Courier répond à toute réclamation visée à l'article 16.1 dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, POST Courier s'engage à envoyer, endéans le délai susvisé, un accusé de réception de cette réclamation.
- 18.3. Dans le cadre d'un Contrat de Services Postaux, l'Expéditeur ou le Destinataire qui souhaite introduire une réclamation en cas de perte, de vol ou de détérioration d'un Envoi ou en cas de non-respect des normes de qualité du Service, doit le faire au plus tard cinq (5) jours à compter de la constatation de l'irrégularité et, à peine de prescription, dans les six (6) mois qui suivent le dépôt de l'Envoi contesté auprès de POST Courier. Si le dépôt d'un Envoi a fait l'objet d'un récépissé, toute réclamation doit être justifiée au moyen de ce dernier ou de toute autre preuve de dépôt reprenant le numéro de dépôt, sous peine de déchéance de la responsabilité de POST Courier.
- 18.4. Dans le cas où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée via ledit service et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire : (i) le Client peut recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR moyennant le formulaire téléchargeable sur son site internet ([www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)) lorsque le différend porte sur des Services Postaux ; (ii) dans l'hypothèse où le Contrat a été conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, le Client peut recourir à la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> ; (iii) dans tous les cas autres que ceux visés aux points (i) et (ii) ci-dessus et à l'initiative de l'une quelconque des Parties, le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation ou, alternativement, au Centre de Médiation Civile et Commerciale : <http://www.cmcc.lu>.
- 18.5. Lorsqu'aucune des procédures de médiation précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre les Parties au titre de la réclamation d'un Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes, sauf compétence exclusive d'une autre juridiction en vertu du droit international privé.