

Conditions Générales d'Utilisation du service en ligne d'échange de produits postaux à destination des partenaires revendeurs du groupe La Poste

L'arrivée de la Nouvelle Gamme Courrier de La Poste va s'accompagner de l'arrêt de la commercialisation au 1er janvier 2023 d'un certain nombre de références.

La Poste vous propose dès maintenant l'échange des éventuels stocks résiduels de ces produits contre des produits de la Nouvelle Gamme Courrier ¹.

Les produits éligibles à l'échange sont :

- 1.1 les timbres Lettre prioritaire et les Prêt-à-Poster Lettre prioritaire
- 1.2 les carnets de correspondance prioritaires
- 1.3 les timbres Ecopli
- 1.4 les enveloppes Prêt-à-Poster Lettre Suivie et Prêt-à-Poster Lettre Verte **indiquant un délai de distribution (Délai indicatif de 48H)**. En effet celles-ci ne pourront plus être commercialisées à partir du 1^{er} janvier 2023. Nous vous remercions donc de nous les renvoyer et nous vous les échangerons contre les mêmes produits sans indication de délai.

1) Règles de l'échange

Les partenaires éligibles² sont invités à retourner leurs produits dans les conditions suivantes :

1.1 Echange de timbres Lettre prioritaire, carnets de correspondance prioritaires, timbres Ecopli et/ou Prêt-à-Poster Lettre prioritaire

Vous pouvez échanger les produits éligibles ci-dessous, **dans la limite de votre dernière commande de la famille du produit concerné**, peu importe le conditionnement commandé ⁴:

- Timbre Prioritaire (famille composée des timbres Marianne Rouge, et des carnets de correspondance, dits aussi « beaux timbres »)*
- Ecopli
- Prêt-à-Poster Lettre prioritaire tous formats**

*Les timbres à valeur faciale ne sont pas éligibles à l'échange.

**Les formats proposés sur le site Internet comme étant éligibles à l'échange pour les Prêt-à-Poster sont les formats les plus commandés. Si vous souhaitez retourner un format qui n'est pas proposé dans les catégories « Produits les plus commandés » et « Autres produits », veuillez-vous rapprocher de votre service client ³.

En fonction des produits que vous souhaitez échanger, nous vous indiquerons le montant avec lequel vous pourrez commander les produits proposés pour l'échange, comme précisé ci-dessous.

Calcul du montant permettant de commander les produits demandés

Les tarifs pris en compte pour les produits que vous souhaitez échanger sont les tarifs unitaires 2022, ou les derniers tarifs unitaires connus. Ils incluent la remise ruraliste et sont hors taxes.

Timbres éligibles à l'échange	Tarif remisé HT € (unitaire)
Timbre Lettre prioritaire 20g (rouge)	1,3728 €
Ecopli 20g (gris)	1,0944 €

Enveloppes Prêt-à-Poster éligibles à l'échange	Tarif remisé HT € (unitaire)
Enveloppe PAP Prioritaire 20G DL	1,2850 €
Enveloppe PAP Prioritaire 50G C3	1,8715 €
Enveloppe PAP Prioritaire 100G C5	2,8785 €
Enveloppe PAP Prioritaire 500G C5	7,8755 €
Enveloppe PAP lettre verte suivie 20G DL	1,7391 €
Enveloppe PAP lettre verte suivie 100G C5	3,5800 €
Enveloppe PAP lettre verte suivie 100G C4	4,0240 €
Enveloppe PAP lettre verte suivie 250G C4	3,7905 €
Enveloppe PAP lettre verte suivie 500G C4	5,4150 €
Enveloppe PAP lettre verte 20G DL	1,2716 €
Enveloppe PAP lettre verte 100G C4	3,4220 €
Enveloppe PAP lettre verte 100G C5	2,4840 €
Enveloppe PAP Lettre Verte 20G DL Thématique	1,4960 €
Enveloppe PAP XS suivi DL Thématique	3,7921 €

Modalités applicables à la commande de produits demandés en échange

Les produits proposés pour l'échange sont :

- Le timbre Lettre Services Plus
- Le timbre Lettre Verte
- Le sticker suivi

- Le Prêt-à-Poster Lettre Verte
- Le Prêt-à-Poster Lettre Verte suivie

Pour les renvois de timbres, vous pouvez choisir parmi les timbres proposés pour l'échange, et panacher votre demande dans cette famille de produits (Le timbre Lettre Services Plus, Le timbre Lettre Verte, Le sticker suivi).

Les tarifs appliqués à la commande sont les tarifs 2022 hors taxes, incluant la remise buraliste⁵ :

Timbres disponibles pour l'échange	Tarif remisé HT € (unitaire)
Timbre Lettre Verte	1,1028 €
Sticker suivi	0,4800 €
Timbre Lettre Services Plus	2,832€

Pour les renvois de Prêt-à-Poster, vous pouvez choisir parmi les Prêt-à-Poster proposés pour l'échange, et panacher votre demande dans cette famille de produits (Le Prêt-à-Poster Lettre Verte, Le Prêt-à-Poster Lettre Verte suivie).

Les tarifs appliqués à la commande sont les tarifs 2022 hors taxes, incluant la remise buraliste⁵ :

Prêt-à-Poster disponibles pour l'échange	Tarif remisé HT € (unitaire)
Enveloppe PAP lettre verte suivie	1,7391 €
Enveloppe PAP lettre verte	1,2716 €

1.2 Echange de Prêt-à-Poster Lettre Verte et/ou Prêt-à-Poster Lettre suivie indiquant un délai de distribution (Délai indicatif de 48H)

Vous devez échanger l'intégralité de vos stocks de produits ci-dessous :

- Prêt-à-Poster Lettre Verte tous formats*
- Prêt-à-Poster Lettre suivie tous formats *

*Les formats proposés sur le site Internet comme étant éligibles à l'échange pour les Prêt-à-Poster sont les formats les plus commandés. Si vous souhaitez retourner un format qui n'est pas proposé dans les catégories « Produits les plus commandés » et « Autres produits », veuillez-vous rapprocher de votre service client ³.

Ces produits seront échangés contre les mêmes produits sans indication de délai.

2) Comment procéder ?

1. Un facteur vous remettra, **début janvier**, une enveloppe contenant : Une étiquette de retour pré-affranchie et pré-adressée à Philaposte, ainsi qu'une brochure contenant le mode opératoire pour effectuer le retour de la marchandise.

Si vous n'avez pas reçu cette enveloppe et que vous avez des stocks de produits éligibles à retourner, veuillez contacter votre service client³

2. La demande d'échange doit se faire sur <https://www.laposte.fr/echangeburaliste> et vous pouvez aussi effectuer la demande par téléphone en contactant votre service client ³.
3. Pour effectuer la demande vous devrez indiquer :
 1. Le numéro de colis figurant sur l'étiquette Colissimo de retour qui vous a été remise
 2. Vos informations d'identification
 3. Les produits éligibles à l'échange que vous souhaitez retourner
 4. Les produits souhaités en échange
4. Il faudra ensuite insérer les produits dans une pochette cartonnée ou un petit carton, le fermer et y coller l'étiquette retour.
5. A la validation du formulaire, un facteur sera automatiquement prévenu de votre demande et passera collecter votre colis dans les 6 jours ouvrables.

Si le facteur ne parvient pas à collecter votre colis retour, vous pouvez simplement déposer votre colis dans un bureau de poste ou un établissement courrier.

6. Les produits seront réceptionnés par les équipes Philaposte qui contrôleront les colis reçus et prépareront votre commande de produits en échange que vous recevrez dans un délai indicatif de 4 semaines.

Compléter tous les champs du formulaire pour soumettre votre demande

Afin de procéder à l'échange, les services de La Poste ont besoin :

1. De vos coordonnées (Civilité, Nom, Prénom, SIRET, Adresse)
2. Des produits que vous souhaitez renvoyer,

3. Des produits que vous souhaitez en échange

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement dont le responsable est La Poste SA.

Nous collectons ces données uniquement aux fins de gestion de votre demande d'échange de produits.

Ces données seront collectées et traitées selon le strict respect de la réglementation en vigueur, pendant toute la durée de l'opération (au maximum 3 ans).

Pour de plus amples informations sur la gestion de vos données et les droits dont vous disposez, vous pouvez consulter la page suivante : <https://www.laposte.fr/donnees-personnelles-et-cookies>

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, d'effacement, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité pour demander le transfert de vos données lorsque cela est possible. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse suivante : La Poste – BP 10245 – 33506 LIBOURNE CEDEX, ou par email à l'adresse : mesdonneespersonnelles.laposte@laposte.fr en précisant votre nom, prénom et l'opération concernée. Si vous exercez ces droits avant de renvoyer les produits en lien avec votre demande, votre demande d'échange ne pourra pas être traitée. La Poste se réserve le droit de conserver les données requises dans le cadre de la lutte contre la fraude, dans le cas où des produits contrefaits seraient détectés dans les produits retournés.

Par ailleurs, La Poste a désigné un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez contacter à l'adresse suivante : CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS. En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

3) Traitement du retour et de l'échange

Des contrôles seront effectués par des agents assermentés de La Poste afin de vérifier :

1. L'adéquation entre le nombre de produits contenus dans l'enveloppe et la déclaration préalable faite sur le formulaire en ligne.
2. L'authenticité des produits.

Deux cas pourraient justifier d'un traitement différencié de la demande d'échange faite par le partenaire :

1. Si le nombre de produits retournés ne correspond pas à la déclaration, La Poste se réserve le droit d'effectuer l'échange sur la base de la constatation de l'agent lors du contrôle. Dans ce cas vous recevrez une notification par mail de la quantité constatée ainsi que le détail de la commande mise à jour.
2. Si le retour contient au moins un produit contrefait, La Poste ne procédera pas à l'échange demandé, et conservera les produits renvoyés à des fins d'enquête dans le cadre de son processus de lutte contre la fraude et alertera les services de douane compétents. Dans ce cas vous recevrez une notification par mail vous informant de la fraude constatée. Vous pourrez alors demander l'acte formalisé par les services Philaposte compétents attestant de l'identification des produits contrefaits.

Si le retour est validé, La Poste vous enverra les produits demandés en échange dans un délai indicatif de 4 semaines.

4) Déposer une réclamation

En cas de question lors du traitement de votre demande, vous pouvez déposer une réclamation via les canaux de contact suivants :

- Par téléphone : 05.53.03.19.23 ³
- Par mail : sav-buraliste.philaposte@laposte.fr

¹ Cf : laposte.fr/nouvelle-gamme-courrier

² Si vous êtes éligibles, vous avez reçu en octobre et novembre 2022 des communications sur le sujet et un facteur a dû vous remettre une enveloppe contenant une brochure et une étiquette colissimo. Si vous n'avez pas reçu de communication sur le sujet, veuillez-vous rapprocher de votre service client dédié³ La Poste se réserve le droit de demander une preuve d'achat des produits concernés pour attester qu'il ont bien été achetés dans le réseau de vente officiel.

³ Votre service client est joignable par téléphone au 05.53.03.19.23 de 9h à 18h du lundi au vendredi. (Service gratuit + prix appel)

⁴ Roulettes, Feuilles, Planches, lots de carnets de timbres, lots d'enveloppes Prêt-à-Poster

⁵ A l'exception de la Lettre Services Plus qui n'est commercialisée que depuis le 1^{er} janvier 2023.

Mentions légales :

La Poste SA au capital de 5 620 325 816 euros. 356 000 000 RCS Paris Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS