



**Conditions générales de vente**  
**Applicables aux Envois postaux de la SAS Fare Rata**  
**Version du 1<sup>er</sup> janvier 2025**

Par convention de délégation de service public, l'Office des postes et télécommunications (OPT) a confié à la SAS Fare Rata la gestion du service public du courrier, à savoir tout service de collecte, de transport et de distribution d'objets de correspondances et de marchandises.

**Article 1 – Objet des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des produits et services proposés par la SAS Fare Rata dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés, sous réserve des conditions de vente spécifiques à certains produits ou services, et des éventuelles conventions particulières entre la SAS Fare Rata et le client. Elles ne s'appliquent pas aux produits et services d'entreprises tierces que la SAS Fare Rata commercialiserait.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables :

- Aux envois postés en Polynésie française, à destination de la Polynésie française et du régime extérieur ;
- Aux envois en provenance du régime extérieur à l'import en Polynésie française.

Elles sont consultables dans les bureaux de poste ainsi que sur le site internet de la SAS Fare Rata [www.farerata.pf](http://www.farerata.pf). Une version papier est remise ou envoyée aux clients qui en font la demande en bureau de poste.

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

**Article 2 – Définitions**

**2.1 Envoi postal** : Tout envoi ne dépassant pas les limites de poids et de dimensions autorisées (contenu, conditionnement, emballage et imprimés postaux inclus), destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé. Sont notamment considérés comme des envois postaux les courriers, les colis postaux et les autres envois admis par la SAS Fare Rata, sous réserve, en ce qui concerne le régime extérieur, des stipulations figurant dans les actes de l'Union Postale Universelle.

**2.2 Courrier** : Regroupement des catégories d'objets de la Poste aux lettres (PAL) dans une catégorie unique tarifée en tant qu'objet de correspondance.

**2.3 Poste aux lettres** : Service de base de l'Union postale universelle (UPU) comprenant les catégories d'objets postaux que sont les lettres, cartes postales, imprimés, petits paquets.

**2.4 Colis postaux** : Service postal consistant en la prise en charge, l'acheminement et la distribution d'envois de marchandises ou échantillon de marchandises avec ou sans valeur commerciale.

**2.5 EMS « Express Mail Service »** : Service postal consistant en la prise en charge, l'acheminement et la distribution par transport express de documents et marchandises.

**2.6 Envoi ordinaire** : Envoi postal-ne faisant pas l'objet de formalité de dépôt.

**2.7 Boîte aux lettres** : Désigne la Boîte de dépôt où le public met les lettres que la SAS Fare Rata se charge de faire parvenir à leur adresse ou la Boîte dans laquelle le facteur dépose le courrier d'un



individu (à domicile).

**2.8 Boîte postale** : Service de location d'un réceptacle, mis à la disposition de l'abonné par contrat, et installé dans les bureaux de poste ou en dehors des bureaux de poste (points de distribution), moyennant une redevance pour recevoir des envois postaux.

**2.9 Avis d'instance** : Avis déposé dans la Boîte aux lettres à domicile ou la Boîte Postale ou remis au client par tout autre moyen (notamment par voie électronique) pour l'informer de la mise à disposition de l'envoi postal, lorsque celui-ci n'a pas pu être distribué.

**2.10 Affranchissement** : Marque apposée sur l'envoi postal, matérialisant l'acquittement du prix du service dans les conditions prévues à l'article 5.7.

**2.11 Régime intérieur** : Régime qui concerne les relations postales à l'intérieur de la Polynésie française.

**2.12 Régime préférentiel** : Régime qui concerne les relations postales entre la Polynésie française d'une part et la France métropolitaine, les départements et régions d'outre-mer (DROM), les collectivités d'outre-mer (COM), les Principautés d'Andorre et de Monaco, la Poste aux armées.

**2.13 Régime international** : Régime définissant, dans les conditions fixées par les actes de l'Union Postale Universelle, le cas échéant, en vertu de conventions spécifiques, les relations postales entre la Polynésie française et les autres pays.

**2.14 Réseau de distribution postal** : Ensemble des installations et procédés mis en œuvre par la SAS Fare Rata pour assurer le service postal.

**2.15 Actes de l'Union Postale Universelle** : Actes comportant les règles communes applicables au service postal international et les dispositions concernant les services de la Poste aux lettres et des colis postaux, tels que la Convention postale universelle et son Règlement.

## Article 3 – Dispositions générales

### 3.1 Informations et tarifs

La SAS Fare Rata met à la disposition du client les informations lui permettant de choisir le service adapté à son besoin et lui apporte à sa demande toute précision utile.

Les informations et les tarifs relatifs aux produits et services de la SAS Fare Rata sont mis à la disposition des clients dans les bureaux de poste ou diffusés sur son site internet et par tout moyen qu'elle estimera utile.

A défaut de mentions contraires, les tarifs indiqués s'entendent en francs Pacifiques (CFP) et toutes taxes comprises.

### 3.2 Respect de la vie privée

La SAS Fare Rata s'engage à respecter la réglementation en vigueur en matière de secret des correspondances.

La SAS Fare Rata dispose de moyens informatiques destinés à gérer le traitement et la distribution des envois adressés. Les informations enregistrées dans ce cadre sont destinées à l'usage des services concernés de la SAS Fare Rata et ne peuvent être communiquées qu'aux tiers qui participent à la réalisation des prestations. Le client autorise la SAS Fare Rata à procéder à cette communication.

Tous les envois postaux sont susceptibles d'être soumis aux règles de contrôle de sûreté applicable au fret aérien.

Dans ce cadre les envois peuvent être ouverts et une vérification de l'identité du déposant, avec enregistrement des données correspondantes, peut être effectuée, selon la réglementation en vigueur. Pour les envois pour lesquels une déclaration en douane doit être jointe, le client déclare accepter que les informations nominatives concernant l'expéditeur et le destinataire, ainsi que l'ensemble des informations figurant sur la déclaration en douane, soient communiquées aux autorités douanières des pays concernés, cette acceptation étant indispensable pour permettre à la SAS Fare Rata de fournir la prestation demandée.

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

### 3.3 - Protection des données personnelles

Pour réaliser ses prestations, la SAS Fare Rata est amenée à collecter des données à caractère personnel de ses clients. Ces données peuvent faire l'objet d'un traitement par la SAS Fare Rata, en tant que responsable du traitement, conformément au Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016 (règlement général sur la protection des données « RGPD ») et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi « Informatique et libertés »).

Les informations relatives aux traitements réalisés pour le Client des envois postaux (finalités et base légale des traitements, destinataires et durée de conservation des données personnelles, ainsi que les droits reconnus aux Clients) sont disponibles dans la Politique de protection des données personnelles en ligne sur le site de Fare Rata.

Certaines données du Client peuvent être communiquées à des tierces personnes en tant que sous-traitants de traitement et de distribution des envois postaux au profit du Client. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins.

Chaque tierce personne en tant que sous-traitant n'a accès qu'aux données à caractère personnel fournies par la SAS Fare Rata pour les missions sous-traitées.

La SAS Fare Rata s'engage à assurer la sécurité des données à caractère personnel qu'elle conserve pour les besoins de traitement et de suivi des envois postaux.

Le Client concerné par les traitements de données dispose des droits suivants : droit d'accès, de rectification, d'effacement, droit de limitation du traitement, droit de définir des directives en cas de décès et droit d'adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour exercer ces droits, le Client doit préalablement s'adresser à la SAS Fare Rata par mail à l'adresse suivante : [rgpd@farerata.pf](mailto:rgpd@farerata.pf), en joignant une copie d'un justificatif d'identité si le mail ne permet pas d'identifier le Client.

## **Article 4 – Engagements de la SAS Fare Rata**

### **4.1 Délais d'acheminement et de distribution**

Ces délais courent à compter de la prise en charge par la SAS Fare Rata jusqu'à la première présentation de l'envoi, sauf en cas de fait non imputable à la SAS Fare Rata (jours fériés, rétention en douane, cas de force majeure...).

Les délais d'acheminement et de distribution des services offerts par la SAS Fare Rata sont indicatifs, sauf si la SAS Fare Rata a pris un engagement contractuel de délai.

### **4.2 Caractéristiques de l'offre**

#### **4.2.1 Prise en charge des envois postaux**

La SAS Fare Rata relève, trie, achemine et distribue les envois selon les moyens qu'elle estime utiles. Les envois sont pris en charge par la SAS Fare Rata le jour de leur dépôt au guichet d'un bureau de poste, ou pour les envois en provenance du régime extérieur, le jour de leur arrivée au Centre de Traitement du courrier (CTC). Lorsque l'envoi est déposé en Boîte aux lettres de dépôt, il est pris en charge le jour même, en fonction de l'heure de levée de la Boîte, ou au plus tard le jour ouvré suivant. L'expéditeur peut demander que la date de prise en charge soit apposée sur l'envoi lors de son dépôt au guichet d'un bureau de poste.

Les envois à l'import en Polynésie française arrivés par le circuit postal sont pris en charge par la SAS Fare Rata dans la mesure où ils sont conformes aux dispositions des présentes conditions générales de vente.

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

L'enregistrement électronique, pour les envois suivis uniquement, est consultable sur le site Internet de la SAS Fare Rata [www.farerata.pf](http://www.farerata.pf). Selon la technologie utilisée par les différents opérateurs postaux, le suivi des envois peut n'être disponible que jusqu'à la sortie de Polynésie française (lieu d'expédition).

La SAS Fare Rata a une obligation de moyens et déploie des efforts raisonnables pour rendre le suivi disponible.

#### **4.2.2 Dédouanement des envois postaux**

La SAS Fare Rata est agréée pour dédouaner, notamment, tous les envois arrivés par le circuit postal en provenance du régime extérieur, quelle que soit leur valeur en douane.

#### **4.2.3 Modalités de traitement des envois postaux**

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

À défaut, la SAS Fare Rata se réserve le droit de refuser ou d'en suspendre leur traitement. Lorsque la SAS Fare Rata suspend le traitement d'un envoi non conforme, elle le renvoie à l'expéditeur ou avertit celui-ci de sa mise à disposition en lui indiquant le lieu et les délais de mise en instance. Passé ce délai ou en cas de refus de l'expéditeur de venir récupérer l'objet, la SAS Fare Rata pourra en disposer librement. En cas d'impossibilité d'avertir l'expéditeur ou de lui renvoyer l'envoi, la SAS Fare Rata traite celui-ci dans les conditions prévues à l'article 4.3.6 relatifs aux envois non distribuables. Les frais générés sont alors à la charge de l'expéditeur.

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

#### **4.3 Modalités de distribution**

La distribution des envois ordinaires, non remis contre signature, s'effectue à domicile ou en Boîte postale à l'adresse indiquée par l'expéditeur.

Pour la distribution des envois remis contre signature, la signature apposée près du nom, ainsi que sa reproduction, font preuve de la livraison des envois. Il est demandé au destinataire, au mandataire ou au représentant de justifier de son identité par la production d'une pièce d'identité officielle.

Pour les envois à destination du régime extérieur, la distribution s'effectue conformément aux règles applicables dans le pays de destination.

La distribution des envois s'effectue à l'adresse indiquée par l'expéditeur ou à l'adresse indiquée par le destinataire dans le cas d'une livraison alternative (point relais ou tout autre offre de la SAS Fare Rata du même type).

Lorsqu'un avis d'instance est déposé, l'envoi est mis à disposition à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance et est à retirer dans les conditions prévues à l'article 4.3.8.

##### **4.3.1 Distribution des valeurs déclarées, des colis postaux internationaux, des envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux, et des objets encombrants**

Un avis d'instance est systématiquement déposé à l'adresse indiquée sur l'envoi.

##### **4.3.2 Distribution des envois recommandés**

Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et distribués contre signature au destinataire après vérification de son identité. En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis d'instance.

Pour les envois adressés en Boîte postale, un avis d'instance est déposé à l'adresse indiquée sur l'envoi.

##### **4.3.3 Distribution des envois de type « express mail service » (EMS)**

Les envois adressés à domicile sont présentés à l'adresse indiquée sur l'envoi et distribués contre signature au destinataire après vérification de son identité. En cas d'absence ou d'impossibilité pour le destinataire de justifier de son identité, le préposé à la distribution ne remet pas l'envoi et laisse un avis d'instance.

Pour les envois adressés en Boîte postale, un avis d'instance est déposé à l'adresse indiquée sur l'envoi.

##### **4.3.4 Distribution des autres envois**

A domicile, si le format de l'envoi ne permet pas de l'insérer dans la Boîte aux lettres, un avis d'instance y est déposé.

En Boîte postale, si le format de l'envoi ne permet pas de l'insérer dans la boîte, un avis d'instance y est déposé.

##### **4.3.5 Refus ou réserve à la distribution d'un envoi**

Le destinataire d'un envoi remis contre signature (articles 4.3.1, 4.3.2 et 4.3.3) peut, au moment de la distribution, refuser l'envoi ou formuler une réserve écrite quant à l'état de l'emballage. Ceci ne dispense pas du dépôt d'une réclamation auprès de la SAS Fare Rata.

Tous les autres envois (article 4.3.4), sous réserve qu'ils n'aient pas été ouverts, peuvent être refusés dans les conditions suivantes :

- Pour un envoi distribué en boîte postale ou en Boîte aux lettres : en le rapportant au bureau de poste au plus tard le jour ouvrable suivant sa distribution pour demander son renvoi sans nouvel affranchissement ;
- Pour un envoi distribué au destinataire (ou à toute personne présente) à l'adresse ou au guichet : au moment de la distribution.

##### **4.3.6 Les envois non distribuables**

La SAS Fare Rata ne distribue pas notamment :

- Les envois dont l'adresse est inexacte, imprécise, incomplète ou illisible ;

- Les envois dont le destinataire ou la Boîte aux lettres est introuvable ou inaccessible sauf en cas de circonstances exceptionnelles telles que prévues à l'article 4.3.7 ;
- Les envois dont la Boîte postale est résiliée ;
- Les envois dont le destinataire refuse de prendre livraison ou refuse d'acquitter les frais, droits et taxes ;
- Les envois non réclamés.

Les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable ; Dans le cas contraire :

- Ils sont dirigés vers le Service des Rebuts de la SAS Fare Rata lorsque l'envoi a été posté en Polynésie française ;
- Ils sont renvoyés à l'administration postale d'origine s'il s'agit d'un envoi posté hors de Polynésie française.

Lorsque le Service des Rebuts de la SAS Fare Rata ne parvient à identifier ni le destinataire, ni l'expéditeur, l'envoi est conservé pour mise à disposition 6 mois.

Au terme de ce délais, les biens sont traités conformément aux dispositions prévues par le code des postes et télécommunications de Polynésie française.

#### **4.3.7 Aménagements de la distribution**

En présence de circonstances exceptionnelles, notamment lorsque l'accès à la Boîte aux lettres du destinataire présente des difficultés ou lorsque la distribution entraîne un danger pour le préposé, la SAS Fare Rata se réserve le droit d'aménager la distribution. Dans ce cas, la SAS Fare Rata mettra en œuvre les moyens appropriés pour informer le destinataire de l'impossibilité de distribution et ce, en fonction des éléments d'information fournis par l'expéditeur. Dans cette attente, les objets postaux seront mis en instance (cf. l'article 4.3.8.).

**4.3.8 Modalités de conservation et de retrait des envois postaux à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance**

Le retrait à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance d'un envoi postal nécessite la présentation par le destinataire, son mandataire ou son représentant, de cet avis d'instance.

Les recommandés et valeurs déclarées sont remis contre signature et nécessitent que le destinataire (ou son mandataire ou son représentant) justifie son identité.

Les colis postaux internationaux, les envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux et les EMS sont remis contre signature au destinataire ou au mandataire ou à son représentant après recueil par la SAS Fare Rata de ses nom et prénom.

Les envois soumis à des droits et taxes d'importation ou à des frais postaux sont remis au destinataire ou au mandataire ou à son représentant après paiement des droits, taxes et frais.

Les envois sont conservés à l'endroit indiqué sur l'avis d'instance durant leur délai d'instance réglementaire, en fonction de la nature de l'envoi :

- Pour les envois recommandés, au-delà du 15<sup>ème</sup> jour calendaire d'instance, la SAS Fare Rata retourne les envois postaux à l'expéditeur lorsque celui-ci est identifiable. Le service de recommandé fournit à l'expéditeur une preuve du dépôt de l'envoi postal et donne à son envoi une valeur juridique. Par conséquent, la SAS Fare Rata ne peut donner une suite favorable à la demande d'un destinataire de conserver les objets recommandés plus longtemps et ce malgré la demande de garde du courrier par le destinataire.

- Pour tous les autres envois, au-delà du 16<sup>ème</sup> jour d'instance et jusqu'au 60<sup>ème</sup> jour calendaire, des frais de magasinage sont dus par le destinataire. À l'expiration du délai d'instance, la SAS Fare Rata retourne les envois dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

Pour les envois postaux à l'importation nécessitant des informations complémentaires de la part du destinataire (formalités douanières, etc.), et mis en instance dans la zone « magasin et aire de dédouanement » des délais d'instance et des frais spécifiques sont applicables.

## **Article 5 – Engagements de l'expéditeur et du destinataire**

### **5.1 Choix du service**

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

### **5.2 Adressage**

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

Une adresse conforme est une adresse lisible, en caractères latins et chiffres arabes, sans signes de ponctuation, sans surcharges, ni ratures.

Une adresse doit être rédigée sur 6 lignes maximum et ne pas comporter plus de 38 caractères ou espaces par lignes.

La 1ère ligne est réservée au destinataire de l'envoi : le nom et prénom du destinataire personne physique ou dénomination de la personne morale ;

En Polynésie française, une adresse complète comporte :

- Pour un envoi adressé en Boîte Postale :
  - La mention « BP » suivie du numéro de la Boîte Postale ;
  - Le code postal ou code cedex et la localité de destination.

L'expéditeur a la faculté d'insérer jusqu'à 3 lignes entre la 1ère ligne et l'avant dernière ligne de l'adresse. Elles peuvent être utilisées pour indiquer par exemple :

- Dans le cas d'une personne morale le nom d'un service ou d'un employé ;
- Dans le cas d'une personne physique, le titre, la qualité, la fonction, la profession, ou le nom et le prénom d'une personne différente d'une personne différente de l'appellation principale ou de l'appellation supplémentaire avec la mention « à l'attention de ».

- Pour un envoi adressé à domicile :
  - Pour les immeubles collectifs uniquement : le numéro ou le nom du bâtiment et de l'escalier, le numéro de l'appartement ou de la boîte aux lettres ;
  - Le numéro de l'habitation et le nom de la voie ;
  - Le code postal et la localité de destination.

L'expéditeur a la faculté d'insérer jusqu'à 3 lignes après la 1ère ligne. Elles peuvent être utilisées pour indiquer par exemple :

- Dans le cas d'une personne morale le nom d'un service ou d'un employé ;
- Dans le cas d'une personne physique, le titre, la qualité, la fonction, la profession, ou le nom et le prénom d'une personne déclarée à l'adresse de distribution, ou non déclarée avec la mention « à l'attention de ».

Le code postal doit être inscrit sans point de séparation ni espace particulier après les deux premiers chiffres.

Pour les envois à destination du régime extérieur, une ligne est ajoutée pour le nom du pays, qui doit être rédigé en français en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

L'expéditeur indique son adresse au verso, au recto de l'envoi ou à l'emplacement prévu à cet effet. Ainsi, lorsque l'envoi n'est pas distribuable, il pourra être retourné à l'expéditeur dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

### 5.3 Distribution à domicile

La distribution à une adresse géographique requiert que cette dernière soit raccordée au réseau de distribution postale.

L'absence de Boîte aux lettres, son inaccessibilité ou, dans le cas d'un immeuble collectif, l'absence d'indications nominatives ou d'un numéro sur la Boîte aux lettres décharge la SAS Fare Rata de son obligation de distribution à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Dans ces cas, la SAS Fare Rata traite les envois dans les conditions prévues à l'article 4.3.6.

### 5.4 Emballage et présentation des envois

L'expéditeur est tenu de conditionner convenablement son envoi pour que celui-ci :

- Puisse supporter les manipulations nécessitées par le traitement des envois. L'expéditeur doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir, aucun circuit dédié n'étant consacré aux envois postaux portant la mention « fragile » ;
- Ne représente aucun danger pour le personnel de la SAS Fare Rata, ses éventuels sous-traitants, le bon fonctionnement du circuit postal et les autres envois confiés à la SAS Fare Rata ;
- Soit conforme aux dimensions et poids des envois indiqués à l'article 11.
- Ne présente sur son emballage aucune marque distinctive pouvant induire en erreur le traitement de l'envoi.

La responsabilité de la SAS Fare Rata ne pourra être engagée en cas de non-respect des clauses du présent article, aucune indemnisation ne pourra lui être versée, y compris au titre de l'avarie de l'envoi ; il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.

La SAS Fare Rata ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes conditions générales de vente, lorsqu'il a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.

L'expéditeur s'engage par ailleurs à ne pas confier à la SAS Fare Rata d'envois revêtus d'injures, de menaces ou de mentions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

L'expéditeur est responsable de la bonne rédaction des documents apposés ou joints aux envois postaux.

### **5.5 Respects des réglementations nationales et internationales**

L'expéditeur s'engage à respecter les réglementations nationales et internationales, en particulier celles relatives au contrôle des exportations. L'expéditeur garantit en particulier que son envoi est conforme aux réglementations suivantes : (i) les réglementations nationales et internationales relatives aux biens à double usage, ou restreignant (biens soumis à licence d'exploitation) ou interdisant l'exportation de certains biens (ii) les réglementations nationales et internationales anti-corruption, (iii) toutes les mesures de restriction ou embargo imposés dans le cadre des programmes de sanction des Nations Unies ou de tout autre programme régional ou national (iii), les réglementations nationales et internationales de lutte contre le terrorisme et le blanchiment d'argent.

L'expéditeur est informé et accepte que les données concernant l'expéditeur et le destinataire fassent l'objet d'un contrôle aux fins de vérifier que celles-ci ne figurent pas parmi les listes de sanctions nationales ou internationales notamment celles de l'Union Européenne et des Nations Unies. L'expéditeur s'engage à en informer le destinataire.

Si des envois exclus en vertu du présent article étaient remis à la SAS Fare Rata et identifiés en tant que tels par elle, la SAS Fare Rata se réserve le droit de suspendre ou interrompre l'acheminement, et de transmettre aux autorités compétentes toutes informations requises et appliquer les procédures exigées par celles-ci, y compris la destruction des envois aux frais du Client et ce, sans que la responsabilité de la SAS Fare Rata ne puisse être recherchée.

### **5.6 Contenu des envois**

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

#### **5.6.1 Contenu des envois postaux**

Il est interdit d'insérer les objets suivants dans les envois postaux en application des dispositions particulières de l'Union Postale Universelle :

- Toute marchandise relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements OACI comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les poudres, les matières inflammables, toxiques, infectieuses ou corrosives ;
- Tous les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels qui les manipulent et éventuellement salir ou détériorer les autres envois, les véhicules ou les tiers ;
- Les objets prohibés, notamment des articles contrefaits et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- Les drogues, stupéfiants et produits assimilés ;
- Des animaux morts ou vivants sauf exception prévue par la réglementation en vigueur ;
- Les armes à feu non démontées et non envoyées séparément dans le respect de la législation en vigueur ;
- Les marchandises qui nécessitent un transport sous température contrôlée ;
- Les objets obscènes ou immoraux ;
- Les objets dont l'importation ou la circulation est interdite dans le pays de destination ;
- Les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable.

L'insertion dans les envois, autres que ceux avec valeur déclarée, des objets ci-après est interdite :

- Les pièces de monnaie, les billets de banque ;
- Les billets de monnaie ou valeur quelconque au porteur ;
- Les chèques de voyage ;
- Le platine, l'or ou l'argent, manufacturés ou non, les pierreries, les bijoux et autres objets précieux.

Les envois vers le régime extérieur sont régis par les Actes de l'Union Postale Universelle.

L'expéditeur est tenu de s'informer directement auprès des autorités compétentes.

En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée, il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.

En cas d'insertion par l'expéditeur de marchandises périssables, la SAS Fare Rata ne pourra être tenu responsable de leur dégradation, ni des conséquences de celle-ci, notamment en cas de retard. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement et sa responsabilité pourra être engagée.

### **5.6.2 Contenus de valeur et de nature particulière, ou dont la preuve de livraison est un élément déterminant**

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

- Des envois ayant un contenu de valeur ou permettant d'effectuer un paiement autres que les chèques bancaires ou postaux (tels que chèques vacances, chèques ou cartes cadeaux, titres restaurant) ;
- Des envois dont la preuve de livraison est un élément déterminant (tels que réponses aux appels d'offres, dossiers de préqualification, envois de copies d'examen).
- Les bijoux ne peuvent être transportés qu'en valeur déclarée dans le respect des modalités d'envoi de ce service.

### **5.7 Formalités douanières et phytosanitaires**

L'expéditeur doit se renseigner auprès des Douanes et des services phytosanitaires du destinataire sur les obligations existantes en matière douanière, fiscale et phytosanitaire. A partir de ces informations et si nécessité, l'expéditeur devra se rendre à la douane ou au service phytosanitaire.

L'expéditeur s'engage à compléter et fournir les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières et phytosanitaires (locales, Françaises ou étrangères) en se conformant à la réglementation applicable, et notamment :

- Une déclaration en douane CN 22 ou CN 23 (distincte ou intégrée au bordereau d'expédition CP72) selon la nature et/ou le montant de son envoi ;
- Une facture commerciale ou proforma en deux exemplaires ;
- Tout autre document demandé par les Douanes ou les autorités phytosanitaires (certificat d'origine, certificat phytosanitaire, autorisation d'exportation ou autre).

Ces documents sont remplis en français par l'expéditeur lors du dépôt de tout envoi postal contenant des marchandises. La déclaration en douane CN 22 ou CN 23, ou le bordereau d'expédition CP 72 sont apposés sur l'envoi postal par l'expéditeur.

La facture et les éventuels autres documents demandés sont insérés dans une pochette transparente, fixée à l'extérieur de l'envoi postal.

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

La SAS Fare Rata ne pourra pas être tenue responsable en cas d'omission et/ou d'erreur dans la rédaction desdits documents.

L'expéditeur est tenu au paiement des frais que pourrait supporter la SAS Fare Rata en cas de déclaration non sincère ou inexacte et de ceux encourus par le destinataire à défaut de règlement par celui-ci. L'expéditeur s'engage à informer le destinataire que, lors de la distribution de son envoi postal, la SAS Fare Rata ou l'opérateur postal du pays de destination est susceptible de demander la perception de frais de dédouanement, de frais postaux, de taxes locales et de droits et taxes à l'importation.

Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement, les droits et taxes à l'importation et taxes locales du pays de destination. L'envoi postal n'est remis au destinataire qu'après acquittement par ce dernier des frais de dédouanement, frais postaux, droits et taxes à l'importation, taxes locales. En cas de refus d'acquiescement de ces frais, droits et taxes, la SAS Fare Rata traite l'envoi dans les conditions prévues à l'article 4.3.6 relatifs aux envois non distribuables.

Lorsqu'un envoi postal non distribuable est retourné à l'expéditeur, dans les conditions prévues à l'article



4.3.6, la SAS Fare Rata se réserve le droit de se retourner contre l'expéditeur de l'envoi, afin qu'il s'acquitte des frais de dédouanement, droits et taxes à l'importation, taxes locales et frais postaux restant dus.

L'expéditeur supporte seul l'ensemble des conséquences, notamment financières et pénales, résultant de déclarations ou documents non fournis, fournis tardivement, erronés, incomplets ou inappropriés. Toute déclaration fautive ou inexacte peut entraîner des retards dans l'acheminement de l'envoi postal. La SAS Fare Rata ne peut être tenue responsable de la saisie d'un envoi postal par les services douaniers et phytosanitaires.

## **5.8 Paiement du service**

### **5.8.1 Affranchissement au tarif en vigueur**

Le client acquitte l'affranchissement dû selon le tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi. Ces frais doivent être payés au plus tard au moment du dépôt de l'envoi. L'affranchissement acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à l'adresse du destinataire mentionnée sur l'envoi (et le retour éventuel à l'expéditeur, excepté pour les colis postaux et les EMS).

L'affranchissement est fonction du service, de l'acheminement, des éventuelles options, du contenu et du poids brut de l'envoi.

L'affranchissement est réalisé à l'aide d'une marque d'affranchissement mécanisée (machine à affranchir) pour les envois des courriers, des colis postaux et des EMS.

Pour les envois des courriers, l'affranchissement peut également se faire par l'apposition de timbres postaux non oblitérés émis par l'opérateur postal.

Pour un colis postal ou un EMS non distribuable dans les conditions prévues à l'article 4.3.6 le retour à l'expéditeur est à la charge de ce dernier.

Les Prêts à Poster (PAP) et les timbres ne sont ni repris ni échangés.

### **5.8.2 Affranchissement des envois**

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

Les envois insuffisamment affranchis ou non affranchis peuvent donner lieu à la perception auprès du destinataire, et en cas de refus de ce dernier, auprès de l'expéditeur, d'un montant égal à l'insuffisance d'affranchissement auquel s'ajoute un montant fixe de traitement, conformément aux tarifs en vigueur. La SAS Fare Rata se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et de poursuivre les auteurs d'affranchissements frauduleux.

### **5.8.3 Autres prestations**

Le prix à régler par le client est le tarif en vigueur tel que publié au Journal Officiel de la Polynésie française.

## **Article 6 – Responsabilité de la SAS Fare Rata**

### **6.1 Généralités**

La SAS Fare Rata peut être tenue responsable dans les conditions prévues au code des postes et des télécommunications de la Polynésie française et selon les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

La responsabilité de la SAS Fare Rata ne pourra être engagée lorsque le dommage résulte :

- Des actes, négligences ou erreurs du client ;
- De vices propres à la chose ;
- Du non-respect par le client des présentes conditions générales de vente, notamment celles relatives aux emballages et au contenu des envois ;
- D'un cas de force majeure ;
- D'une cause étrangère non imputable à la SAS Fare Rata.

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

### **6.2 Régime de responsabilité des envois**

La SAS Fare Rata ne s'engage pas sur les délais d'acheminement et de distribution des colis et aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

La SAS Fare Rata peut être tenue responsable de la perte ou de l'avarie causée à un envoi qui lui est confié dans les conditions prévues au code des postes et télécommunications de la Polynésie française.

La responsabilité de la SAS Fare Rata au titre des envois du régime extérieur, à l'import comme à l'export, est régie par les dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

Conformément au régime de responsabilité applicable aux prestataires de services postaux, les conditions d'indemnisations en cas de perte, avarie, spoliation sont les suivantes :

- La SAS Fare Rata est exonérée de toute responsabilité pour les envois ordinaires ;
- La responsabilité de la SAS Fare Rata est engagée pour les envois recommandés, les valeurs déclarées, les colis postaux, et les EMS, dans les conditions publiées au JOPF. À cette indemnisation sont ajoutés les frais d'affranchissement, hors frais d'assurance, acquittés par l'expéditeur au moment du dépôt de l'envoi.

Dans les cas décrits en 6.1 où la responsabilité de la SAS Fare Rata ne peut être engagée, aucune indemnisation ni remboursement de frais ne pourront être versés et la responsabilité de l'expéditeur pourra être engagée.

La SAS Fare Rata n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image, réparation de tout autre préjudice ou perte indirecte, qu'elle qu'en soit la nature.

Un envoi postal est considéré comme perdu lorsqu'il n'a pas été distribué à son destinataire (selon les règles en vigueur en Polynésie française ou selon celles applicables dans le pays de destination), ni fait l'objet d'un retour à l'expéditeur dans un délai de soixante jours à compter de la date de son dépôt (quatre-vingt-dix jours à cent quatre-vingts jours pour un envoi maritime).

La responsabilité de la SAS Fare Rata ne peut être engagée lorsque l'expéditeur (ou le destinataire) n'a formulé aucune réclamation dans le délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

## Article 7 – Traitement des réclamations

### 7.1 Procédures de réclamation

La procédure de traitement des réclamations est gratuite. Toute personne peut formuler une réclamation :

- Directement sur le site de la SAS Fare Rata, [www.farerata.pf](http://www.farerata.pf), via l'adresse [sollicitations-clients@farerata.pf](mailto:sollicitations-clients@farerata.pf)
- [Par téléphone tel que mentionné sur le site www.farerata.pf](http://www.farerata.pf)
- Par écrit en bureau de poste à l'aide du formulaire de réclamation mis à disposition.

### 7.2 Recevabilité des réclamations

Les réclamations sont admises dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi.

Toute indemnisation suppose que le réclamant présente la preuve de dépôt de l'envoi dans le service postal.

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

### 7.3 Délais de traitement

Le dépôt d'une réclamation peut donner lieu, à la demande du réclamant, à la délivrance d'un récépissé de dépôt d'une réclamation.

La SAS Fare Rata s'engage à apporter une réponse à la réclamation :

- Dans un délai de 21 jours calendaires pour les envois du régime intérieur ;
- 90 jours calendaires maximum pour les envois du régime extérieur.

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

La mise en œuvre de la procédure de réclamation ne suspend pas les délais de prescription prévus à l'article 6.2.

### Article 8 – Annulation- Invalidité

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

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

### Article 9 – droit applicable

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

### Article 10 – Evolution des conditions générales de vente

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

### Article 11 – Dimensions et poids des envois

	COURRIER	COLIS POSTAUX	EMS
Contenu	Documents et petites marchandises, avec ou sans valeur commerciale	Marchandises, avec ou sans valeur commerciale	Documents et marchandises avec ou sans valeur commerciale
Conditions de poids	Carte postale : 0 à 20g Imprimés : 0 à 3 000g Envois pour aveugles : 0 à 7000g ----- Autres envois : de 0 à 2000g	De 0 à 30 kg (suivant la destination)	De 0 à 30 kg (suivant la destination)
Dimensions minimales	Imprimés : 55 x 85 mm Autres envois : 90 x 140 mm (Avec une tolérance de 2 mm) En rouleaux: $L + 2xD \geq 170$ mm et $L \geq 100$ mm.	L'une des faces ne doit pas être inférieure à 110 x 150 mm	L'une des faces ne doit pas être inférieure à 110 x 150 mm
Dimensions maximales	Carte postale : 120 x 235 mm (Avec une tolérance de 2 mm) Autres envois : $L + l + h < 900$ mm $L < 600$ mm $H < 30$ mm En rouleaux: $L+2xD < 1040$ mm et $L < 900$ mm	$L + l + h < 3000$ mm Et $L < 2000$ mm	$L + l + h < 3000$ mm Et $L < 2000$ mm