



Conditions spécifiques de vente applicables à la Lettre recommandée internationale de La Poste

À PARTIR DU 01/01/2026

Les présentes conditions spécifiques dérogent aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

Le fait pour le client de confier la Lettre recommandée internationale à La Poste vaut acceptation sans réserve des présentes conditions spécifiques de vente et des conditions générales de vente courrier colis.

Les conditions générales et spécifiques de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la prise en charge de l'envoi par La Poste.

Article 1. Définitions

Liasse : bordereau papier pour une préparation manuscrite et à l'unité de la Lettre recommandée internationale.

Imprimé bureautique : Support papier A4 compatible avec une imprimante qui permet de préparer des lettres recommandées en nombre en lieu et place de la liasse guichet.

Avis de réception ou AR : document attestant la distribution du pli. Il est signé par le destinataire ou son mandataire de façon manuscrite et retourné à l'expéditeur au format papier si l'expéditeur a souscrit à l'option Avis de réception au moment de l'envoi et si cette option est proposée par l'office postal de destination pour ses propres recommandés nationaux.

Preuve de distribution : document attestant de la distribution du pli. Il est signé par le destinataire ou son mandataire de façon manuscrite ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination et est conservé par l'office postal de destination si cette procédure existe pour ses propres recommandés nationaux.

Compte La Poste : espace client gratuit sur le Site et/ou l'Application mobile indispensable pour accéder aux produits et services du Groupe La Poste grâce à un identifiant unique.

Zone Outre Mer 1 : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte, Saint Barthélemy, Saint Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Zone Outre Mer 2 : Wallis-et-Futuna, Polynésie française, Nouvelle-Calédonie, Terres australes et antarctiques françaises.

Article 2. Objet

Les présentes conditions spécifiques de vente sont applicables à la Lettre recommandée internationale de La Poste. La Lettre recommandée internationale est uniquement réservée aux envois de correspondance.

La Lettre recommandée internationale est admise au départ de la France métropolitaine, de la Zone Outre Mer 1, de Monaco, à destination de la Zone Outre Mer 2, de La Poste aux armées, de tous les pays à l'exception de la Chine, du Canada, de l'Australie, du Brésil, de la Norvège, de Taiwan, du Costa Rica, de l'Équateur, du Tchad, d'Haïti, de Cuba, du Salvador, du Guatemala et du Libéria. Cette liste est susceptible d'évoluer à tout moment.

Pour les entreprises, la liste est disponible sur

[PA-LPS-14508_PLAQUETTESTARIFAIRES_METROPOLE_2025_COMPLET](#)

Cette liste est susceptible d'évoluer à tout moment.

Article 3. Caractéristiques de l'offre

3.1 Description du service

La Lettre recommandée internationale comprend :

- une preuve de dépôt attestant de la date de dépôt conformément à l'article 6.3,
- une remise contre signature du destinataire ou de son mandataire ou tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination,
- une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou avarie survenue lors de la prestation, sur la base de deux niveaux de recommandation R1 : 45€ et R2 : 150€, en fonction du choix de l'expéditeur dans les conditions de l'article 11
- le suivi de la Lettre recommandée internationale est assuré jusqu'à la frontière et/ou jusqu'à la distribution suivant les destinations dans les conditions de l'article 9,
- une preuve de distribution conservée par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

3.2 Service optionnel proposé

Un avis de réception, ou tout autre document équivalent proposé par l'office postal de destination, retourné à l'expéditeur, selon les destinations.

3.3 Prise en charge des Lettres recommandées internationales

La Lettre recommandée internationale inclut les envois de documents de 0 à 2 kilogrammes.

Les conditions de dimensions sont décrites à l'article 5.

La Poste pourra refuser de prendre en charge les Lettres recommandées internationales ne respectant pas les présentes conditions spécifiques de vente.

Article 4. Contenu

Les envois de Lettre recommandée internationale ne peuvent comporter que des communications écrites sur un support matériel, à l'exclusion des livres, catalogues, journaux, périodiques et marchandises avec ou sans valeur commerciale.

L'expéditeur s'engage à ne pas insérer de marchandise, y compris toute marchandise dangereuse ou prohibée, dans la Lettre recommandée internationale et à se conformer aux interdictions d'importation et/ou de circulation d'envois dans le pays de destination (information disponible sur www.laposte.fr).

Les billets de banque, pièces de monnaie, cartes d'identité, passeports, permis de conduire, cartes bancaires, métaux précieux et bijoux ne peuvent pas être insérés dans les Lettres recommandées internationales.

Article 5. Conditions d'admission

5.1 Conditionnement

La Lettre recommandée internationale doit répondre aux exigences d'emballage et de présentation des envois définies aux Conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

L'expéditeur est seul responsable du choix du conditionnement, il doit veiller à ce que celui-ci soit adapté au traitement automatisé de l'envoi afin d'éviter toute dégradation.

5.2 Conditions de dimensions

Dimensions minimales (cm)	Dimensions maximales (cm)
Longueur : 14	Longueur : 60
Largueur : 9	Longueur + largeur + épaisseur = 90

Article 6. Préparation et conditions de dépôt

6.1 Support à utiliser par l'expéditeur

La Lettre recommandée internationale ne peut être préparée qu'au moyen d'une liasse ou d'un imprimé bureautique spécialement dédiés aux Lettres recommandées internationales. L'expéditeur ne doit pas utiliser de liasse dédiée aux lettres recommandées nationales.

Les liasses utilisées doivent être homologuées par La Poste et comporter un identifiant (numéro et code à barres de type S10). À défaut, l'envoi sera refusé, La Poste se réserve le droit d'interrompre à tout moment le traitement de l'envoi qui sera considéré comme un envoi frauduleusement affranchi.

Ces liasses sont exclusivement réservées à l'exécution de la prestation par La Poste.

L'expéditeur est responsable des mentions portées sur l'enveloppe ainsi que sur le support, à coller sur celle-ci et de leur cohérence.

La liasse de Lettre recommandée internationale, plus particulièrement adaptée aux dépôts individuels ou en faible quantité, est disponible dans les points de contact postal et en établissements courrier. Des supports informatisables pour les dépôts en nombre sont disponibles (liste des fabricants agréés disponible sur www.laposte.fr ou au 3634 (service gratuit + prix appel)¹).

6.2 Indications à compléter par l'expéditeur

L'expéditeur doit :

- indiquer en caractères lisibles, dans les différentes zones prévues à cet effet, les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, à savoir : noms et prénoms ou raison sociale et adresses complètes en mentionnant le pays de destination en français,
- cocher la case « Outre Mer 2 » si la lettre est à destination de Wallis-et-Futuna, de La Polynésie française, de la Nouvelle-Calédonie ou des Terres australes et antarctiques françaises.

6.3 Modalités de dépôt

a) Généralités

Pour toute Lettre recommandée internationale, le dépôt doit se faire en point de contact postal ou en établissement courrier. Le dépôt en boîte aux lettres de rue est interdit.

L'inscription de la date par La Poste sur la preuve de dépôt est nécessaire pour valider et attester de la date de prise en charge de la Lettre recommandée internationale dans le réseau postal.

¹ Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h30 à 13h

La date de dépôt faisant foi est celle apposée par La Poste.

b) Les autres modalités de dépôt possibles

- Dépôts de plus de neuf Lettres Recommandées internationales et dépôts avec des supports sans preuve de dépôt

Tout dépôt supérieur à neuf Lettres recommandées internationales et préparées avec une liasse ou un imprimé bureautique, affranchies par le client, doit être accompagné d'un bordereau de dépôt en nombre de lettres recommandées et des preuves de dépôt individuelles agrafées au bordereau.

Tout dépôt avec des supports sans preuve de dépôt doit être accompagné d'un descriptif de plis « Lettre recommandée Internationale » qui décrit l'ensemble du dépôt, notamment les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire et l'identifiant des envois recommandés.

À défaut, le dépôt sera refusé. Un modèle de descriptif de plis est disponible en bureau de poste, sur Internet www.laposte.fr ou en établissement courrier. Ce descriptif de plis, restitué à l'expéditeur, sert de preuve de dépôt. Un seul descriptif de plis ou bordereau de dépôt en nombre, selon le cas, est admis par dépôt et par expéditeur.

c) Preuve de dépôt

Lors du dépôt au guichet, l'agent remet à l'expéditeur la preuve de dépôt validée par La Poste qui doit être conservée par ce dernier pour toute réclamation.

Article 7. Tarifs

7.1 Paiement par l'expéditeur

L'expéditeur acquitte :

- le tarif en vigueur pour le service Lettre recommandée internationale qui varie en fonction du taux de recommandation,
- et le cas échéant, le prix de l'option avis de réception au tarif en vigueur au jour du dépôt et correspondant à la nature de son envoi.

Ces frais doivent avoir été réglés par l'expéditeur avant le dépôt en point de contact postal, par tout moyen de paiement mis à sa disposition sur place.

Une insuffisance d'affranchissement de la Lettre recommandée internationale pourra entraîner l'acquittement d'un montant complémentaire et de frais de gestion conformément aux conditions générales de vente courrier colis.

L'affranchissement d'une Lettre recommandée internationale est possible : au guichet, en point de contact postal et en établissement courrier ; par Machine à affranchir, Port Payé et Affranchigo pour les clients sous contrat.

7.2 Tarification applicable à la recommandation

La tarification est celle applicable au jour du dépôt de la Lettre recommandée internationale. Cette tarification comprend le service d'acheminement et de distribution de la Lettre recommandée internationale jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, l'indemnisation en cas de perte, avaries ou spoliations, le cas échéant, la mise en instance et/ou le retour à l'expéditeur en cas de non-distribution.

Article 8. Conditions de distribution et délais

8.1 Délais de distribution

À titre indicatif, le délai moyen constaté pour la distribution des Lettres recommandées internationales est de 5 jours ouvrables pour les Lettres recommandées Internationales vers l'Union européenne, de 8 à 21 jours ouvrables vers le reste du monde.

Le délai de distribution court à compter de la date indiquée sur la preuve de dépôt jusqu'à la date de première présentation de la Lettre recommandée internationale au destinataire, sauf en cas de fait non imputable à La Poste ou aux offices postaux de destination (notamment jours d'interdiction de circuler, jours fériés, en France ou à l'international, rétention en douanes, cas de force majeure...).

Ces délais ne font l'objet d'aucun engagement contractuel.

8.2 Distribution contre la signature du destinataire

La Lettre recommandée internationale est remise à l'adresse indiquée, ou à toute autre adresse contractuellement convenue entre l'office postal de destination et le destinataire, contre la signature du destinataire ou de son mandataire ou contre tout autre mode de preuve de remise équivalent dans le pays de destination.

La distribution de la Lettre recommandée internationale se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres recommandés nationaux.

Si l'office postal de destination ne parvient pas à atteindre ou à identifier le destinataire ou son mandataire dûment habilité, la Lettre recommandée internationale est renvoyée à l'expéditeur s'il est identifiable.

À défaut, le traitement de la Lettre recommandée internationale non distribuée est assuré conformément aux conditions générales de vente courrier colis de La Poste.

8.3 Preuve de distribution et/ou avis de réception

Lors de la remise de la Lettre recommandée internationale, le destinataire, ou son mandataire, doit :

- présenter une pièce d'identité valide sur demande de l'agent qui lui remet, pour la première fois, une Lettre recommandée internationale ou tout autre document admis pour la distribution d'une Lettre recommandée internationale, conformément aux lois et règlements du pays de destination,
- signer sur papier ou accepter dans les conditions du pays de destination, la preuve de distribution,
- le cas échéant, signer l'Avis de réception ou tout autre document équivalent applicable dans le pays de destination.

La preuve de distribution est conservée à compter du lendemain de la distribution par l'opérateur postal du pays de destination pendant le délai applicable à ses propres recommandés nationaux si cette procédure existe.

Pendant ce délai, l'expéditeur peut demander par courrier affranchi au tarif en vigueur, une copie de la preuve de distribution auprès de La Poste. Chaque demande de preuve de distribution doit faire l'objet d'un courrier spécifique.

En cas de retour à l'expéditeur, la Lettre recommandée internationale lui est remise contre sa signature ou celle de son mandataire sur la preuve de distribution présentée par La Poste.

L'Avis de réception est restitué sous format papier à l'adresse postale de l'expéditeur.

Le client s'engage à ce que l'adresse expéditeur mentionnée sur la preuve de distribution de la Lettre recommandée internationale corresponde à l'adresse expéditeur indiquée sur l'Avis de réception. En cas de divergence, La Poste réalisera un retour de pli à l'adresse indiquée sur la preuve de distribution, ce que le client accepte, à l'exception des lettres recommandées encadrées par un contrat signé entre La Poste et le client.

Article 9. Service de suivi

Le service de suivi permet de suivre, à titre indicatif, les principales étapes d'acheminement et de distribution des envois déposés en France métropolitaine selon les destinations.

Pour les autres destinations, le suivi des plis s'arrête à la frontière (départ du centre de traitement du courrier international en France).

Pour obtenir les informations sur le suivi, l'expéditeur peut appeler le 3631 (service gratuit + prix appel) ou consulter le Site et/ou l'Application mobile.

Les informations de suivi seront consultables 60 jours calendaires à compter de leur saisie informatisée par La Poste.

Les données fournies dans le cadre du suivi sont indicatives et non contractuelles.

Article 10. Données personnelles

Les informations à caractère personnel font l'objet d'un traitement informatique par La Poste. Elles sont nécessaires en vue d'exécuter correctement les services décrits dans les présentes dispositions.

Les destinataires de ces données personnelles sont les services concernés de La Poste. Les données seront conservées pendant douze (12) mois, durée nécessaire à l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès en complétant le formulaire en ligne disponible à cette adresse : <https://aide.laposte.fr/mesdonneespersonnelles> ou en adressant un courrier à l'adresse suivante : La Poste BP 10245 33506 Libourne en joignant une copie d'une pièce d'identité.

La Poste a désigné un délégué à la protection des données, que le client peut joindre pour toute question en lien avec la gestion de ses données personnelles, ou en cas de difficulté à ce sujet : Le Délégué à la Protection des Données, CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 11. Indemnisation

11.1 Généralités

La Poste peut être tenue responsable dans les conditions prévues au code des postes et des communications électroniques et s'agissant des envois internationaux, conformément aux dispositions en vigueur de l'Union Postale Universelle.

La Poste n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte des actes, négligences ou erreurs du client ou de tiers et du non-respect des obligations qui résultent des présentes conditions spécifiques ou de toute cause étrangère non imputable à La Poste.

La Poste ne saurait être tenue pour responsable des dommages et préjudices indirects ou immatériels, quelle qu'en soit la cause, liés à la perte ou l'avarie de l'envoi, ni des conséquences pécuniaires, directes ou indirectes, en résultant.

11.2 Montant des indemnisations applicables à la Lettre recommandée internationale

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

En cas de perte, avarie ou spoliation de la Lettre recommandée internationale, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie unique, soit 45 euros (R1). Ce taux unique est applicable aux clients professionnels sous contrat (Machine à affranchir, Port payé et Affranchigo) à partir du 1^{er} janvier 2026 et à partir du 1^{er} avril 2026 pour le grand public. Jusqu'à ces dates, le montant de l'indemnisation est déterminé par le niveau de garantie choisi par l'expéditeur :

R1 : 45 euros ; R2 : 150 euros.

Si la lettre recommandée internationale est envoyée à destination de l'Outre Mer 2 le montant de l'indemnisation

en cas de perte ou, avarie est de 16 euros.

La Poste n'est pas tenue responsable des pays qui ne renvoient pas l'avis de réception au client ayant souscrit cette option ; toutefois La Poste indemnise le client, à hauteur du tarif de l'option, s'il ne reçoit pas son avis de réception dans un délai supérieur à trois (3) mois.

Article 12. Prescription des actions en responsabilité de La Poste

Les actions en responsabilité engagées à raison des pertes, avaries ou spoliations survenues lors de la réalisation de la prestation sont prescrites dans le délai de six mois à compter du lendemain du jour de prise en charge de l'envoi pour les envois de lettres recommandées internationales à destination de l'international.

Article 13. Réclamations

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

Le client peut effectuer une réclamation :

- Pour les particuliers : sur le Site et/ou l'Application mobile, sur l'Espace « Service Consommateurs », à partir de la rubrique « Vous souhaitez déposer une réclamation », par téléphone en composant le 3631 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse suivante : « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE » ou auprès d'un point de contact postal.
- Pour les entreprises : par téléphone en composant le 3634 (service gratuit + prix appel), par écrit à l'adresse « SERVICE CLIENTS 99999 LA POSTE » ou en point de contact postal ou en établissement courrier.

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

Après en avoir informé le réclamant, La Poste peut, le cas échéant, effectuer une enquête approfondie lorsqu'elle l'estime nécessaire.

Lorsque La Poste ne peut obtenir de copie de la preuve de distribution de l'envoi par l'office postal de destination, parce que cette procédure n'existe pas pour ses propres recommandés nationaux, La Poste se réserve le droit de demander à l'expéditeur de fournir une attestation du destinataire certifiant de la non-réception de l'envoi ainsi qu'une copie d'un titre d'identité valide du destinataire ou tout autre document admis dans le pays du destinataire.

Article 14. Recours

14.1 Instances de recours internes

Tout client qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale, a la possibilité de faire appel aux instances de recours de La Poste. Ce recours peut être formé dans les mêmes conditions que la réclamation initiale (article 13 ci-dessus) ou par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, conformément aux conditions générales de vente applicables aux prestations courrier-colis de La Poste.

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

14.2 Saisine du Médiateur de la consommation du Groupe La Poste

Si la réponse des instances de recours de La Poste ne le satisfait pas ou en cas de non-réponse sous deux mois après le dépôt de sa réclamation, le client peut saisir le Médiateur de la consommation de La Poste. La saisine peut être effectuée :

- soit de manière informatique sur le site internet du Médiateur de la consommation du groupe La Poste : <http://www.laposte.fr/mediateur/faire-appel-au-mediateur/demarche-en-ligne-saisine-acceder-au-service>
- soit par courrier à l'adresse suivante :
Médiateur de la consommation de la Poste
CP Y812
5 rue du Colonel Pierre Avia 75757 PARIS CEDEX 15

La saisine du médiateur est admise par La Poste dans les délais de prescription légaux applicables.