

NOS ENGAGEMENTS SUR L'OFFRE COLLECTE REMISE



Cher(e) Client(e),

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos clients Collecte et Remise. Vous trouverez ci-dessous quelques informations utiles sur le fonctionnement de ces services.

➤ **Quels courriers ou colis pouvez-vous remettre?**

Votre courrier quotidien : prise en charge et/ou remise de vos courriers dans vos locaux : Lettre prioritaire, verte, Ecopli et le courrier suivi Qu'ils soient déjà affranchis (timbre ou machine à affranchir), ou non affranchis si vous disposez d'un contrat Affranchigo.

Vos Lettres Recommandées : dans ce cas les preuves de dépôt égrenées et/ou les bordereaux sont validés par un timbre à date et vous sont retournés le lendemain par votre collecteur.

Votre courrier express : prise en charge de vos Chronopost. Les courriers valeurs déclarées ne sont pas pris en charge par la collecte.

Vos colis : prise en charge de vos colis*. Nous mettons gratuitement à votre disposition un ou plusieurs contenants pour préparer votre collecte selon votre volume de courrier.

➤ **Quand le collecteur passe-t-il?**

Le collecteur passe dans la tranche horaire que vous avez choisie dans votre contrat. Votre abonnement inclus un système d'alerte par mail ou SMS en cas de retard supérieur à 30 mn ou d'annulation de la tournée du collecteur.

➤ **Vous vous absentez ?**

Votre courrier est gardé sans surcoût durant la période de fermeture de votre établissement pour une période maximale de 2 mois. Pour les courriers recommandés le délai réglementaire de garde est de 15 jours consécutifs, puis retournés à l'expéditeur passé ce délai.

➤ **Vous avez une question ?**

Vous pouvez contacter notre Service Client au 3634 du lundi au vendredi de 9h à 18h. (Appel non surtaxé, hors surcoût éventuel selon opérateur).



Pour des demandes spécifiques (envoi en nombre, mailings, envoi ponctuel d'une quantité importante de colis,...) vous pouvez bénéficier de la Collecte Ponctuelle. Cette prestation est réalisée à votre demande, pour un jour et un volume donnés moyennant un délai préventif de

***Un pli ayant un poids supérieur à 500 g équivaut à un colis standard. Un colis standard (19 x 29 x 10 cm) équivaut à 80 plis. Un colis hors norme (38 x 29 x 49 cm) équivaut à 800 plis.**