



COLISUP
DE VOTRE PANIER VIRTUEL À VOTRE PORTE

FAQ 2024

QUESTIONS FRÉQUENTES

- ❖ Commente créer mon compte COLISUP ? 4
- ❖ Comment ajouter l'adresse de livraison COLISUP sur un site marchand ? 4
- ❖ Comment nous prévenir ? 4
- ❖ Comment expédier un colis ? 4
- ❖ Comment regrouper mes colis ? 4
- ❖ Comment faire une vérification interne + photos ? 4
- ❖ Comment calculer les frais de port si vous connaissez les dimensions de votre colis ? 5
- ❖ Quelles sont les dimensions maximales autorisées pour les colis envoyés vers les DROM-COM ? 6
- ❖ Comment optimiser les frais d'expédition ? 8
- ❖ Pourquoi regrouper plusieurs colis ? 9
- ❖ Quels sont les articles interdits en transport aérien ? 10
- ❖ Puis-je consolider un colis déjà consolidé ? 14
- ❖ Secteur postal militaire : comment remplir mon adresse ? 14
- ❖ Mon colis est-il vérifié lorsqu'il arrive à l'entrepôt ? 14
- ❖ Que faire si mon colis arrive endommager à destination ? 15
- ❖ Quels sont les délais de livraison pour les colis envoyés vers les DROM-COM ? ... 16
- ❖ Existe-t-il des options d'assurance pour les colis envoyés vers les DROM-COM ? . 16
- ❖ Comment puis-je suivre mon colis une fois qu'il est en route vers les DROM-COM ? 17
- ❖ Quelles sont les démarches douanières à suivre pour envoyer un colis vers les DROM-COM ? 17
- ❖ Quels documents dois-je fournir pour l'envoi de mon colis vers les DROM-COM ? 17
- ❖ En cas de retard de livraison, à qui puis-je m'adresser ? 17
- ❖ Y a-t-il une différence de procédure entre l'envoi de colis vers la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, etc. ? 17
- ❖ Offrez-vous des services de réexpédition express vers les DROM-COM ? 17
- ❖ Comment fonctionne la taxation et la douane pour les envois vers les DROM-COM ? 18
- ❖ Comment fonctionne le mandat d'achat ? 18
- ❖ Quels types d'articles puis-je acheter via ce service ? 18

- ❖ Quels sont les coûts associés au mandat d'achat ? 19
- ❖ Comment garantissez-vous la qualité des articles achetés ? 19
- ❖ Quel est le délai d'expédition et de livraison des articles ? 19
- ❖ Les frais de douane sont-ils inclus dans le coût du mandat d'achat ? 19
- ❖ Puis-je suivre l'état de mes articles pendant le processus d'achat et d'expédition ?
19
- ❖ Comment puis-je signaler un problème ou une réclamation avec le mandat d'achat
? 19
- ❖ Puis-je changer ou annuler une commande après l'avoir passée ? 19
- ❖ Quelles sont les options de paiement disponibles ?..... 20

QUESTIONS FRÉQUENTES

❖ Commente créer mon compte COLISUP ?

Lien vidéo : <https://youtu.be/xgTMYuSy-zw>

❖ Comment ajouter l'adresse de livraison COLISUP sur un site marchand ?

Lien vidéo : <https://youtu.be/FDcfjFKcvV4>

❖ Comment nous prévenir ?

Prévenez-nous de votre achat en ligne en valident votre estimation de réexpédition.

Lien vidéo : <https://youtu.be/0vAWAekINh0>

Pour assurer une expédition fluide et sans tracas, il est essentiel de nous fournir la facture ou un récapitulatif de vos achats. Cette démarche est cruciale pour que nous puissions réaliser la déclaration douanière en votre nom. En l'absence de ces documents, nous ne pourrons pas procéder à la déclaration, entraînant potentiellement des retards, des frais supplémentaires à la livraison, ou d'autres complications relatives à votre colis. Les conséquences de ne pas fournir ces informations seront entièrement à la charge du client.

Pour simplifier votre expérience d'expédition, veuillez partager vos documents d'achat via WhatsApp ou par mail. Ceci nous permet d'assurer une conformité complète avec les régulations douanières, vous épargnant ainsi de tout souci administratif. Notre équipe prend en charge toutes les formalités nécessaires, garantissant que votre colis traverse les frontières rapidement et légalement. En nous confiant ces détails, vous pouvez vous concentrer sur l'essentiel : attendre la réception de vos colis en toute tranquillité.

❖ Comment expédier un colis ?

Lien vidéo : <https://youtu.be/EUs3o7ziWv0>

❖ Comment regrouper mes colis ?

Lien vidéo : <https://youtu.be/PuncOkCjSFE>

❖ Comment faire une vérification interne + photos ?

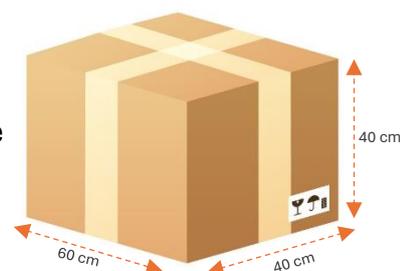
Lien vidéo : <https://youtu.be/j1xqPwszAzM>

❖ Comment calculer les frais de port si vous connaissez les dimensions de votre colis ?

Pour calculer correctement les frais de port vers les départements et régions d'outre-mer (DROM) et les collectivités d'outre-mer (COM) avec Colissimo et Chronopost, il est crucial de connaître le **poids volumétrique** du colis. Voici les étapes à suivre :

1. **Obtenez les dimensions du colis** : Avant tout, il est nécessaire de connaître les dimensions exactes de votre colis. Vous pouvez trouver ces informations dans la description de l'article que vous souhaitez expédier. Assurez-vous de vérifier **la longueur, la largeur et la hauteur** en centimètres.
2. **Calculez le poids volumétrique** : Le poids volumétrique est calculé en multipliant les trois dimensions du colis (**longueur x largeur x hauteur**) et en divisant le résultat par un coefficient de conversion. Pour les envois avec Colissimo vers les DROM-COM, ce coefficient est de **5000**. Chronopost utilise un coefficient similaire.
3. **Déterminez le poids facturable** : Les frais de port sont basés sur le poids le plus élevé entre le **poids réel et le poids volumétrique**. Si le colis est léger mais volumineux, le poids volumétrique sera probablement utilisé pour le calcul des frais.

$$\text{Poids volumétrique : } \frac{60 \times 40 \times 40}{5000} = 19,20 \text{ (kg) Poids volumétrique}$$



Poids réel (exemple) : 12,35 kg



Poids facturé : **19.20 kg**

Si le poids réel du colis dépasse le poids volumétrique, les frais seront calculés sur la base du poids réel.

4. Consultez les tarifs ci-dessous pour chaque départements DROM-COM ou cliquer [ici](#) : Avec le poids facturable en main, référez-vous aux tarifs de Colissimo et Chronopost pour les DROM-COM. Ces tarifs varient selon la destination et le service choisi (par exemple, livraison standard ou express).

Simulateur Tarifs COLISUP :

<https://www.colisup.fr/produit/estimation-de-reexpedition-de-colis/>

Simulateur poids volumétrique colissimo :

<https://www.colissimo.entreprise.laposte.fr/offres-et-tarifs/offre-international/calcul-du-poids-volumetrique>

❖ Quelles sont les dimensions maximales autorisées pour les colis envoyés vers les DROM-COM ?



Colissimo (entrepôt en France) - Suivi Restreint

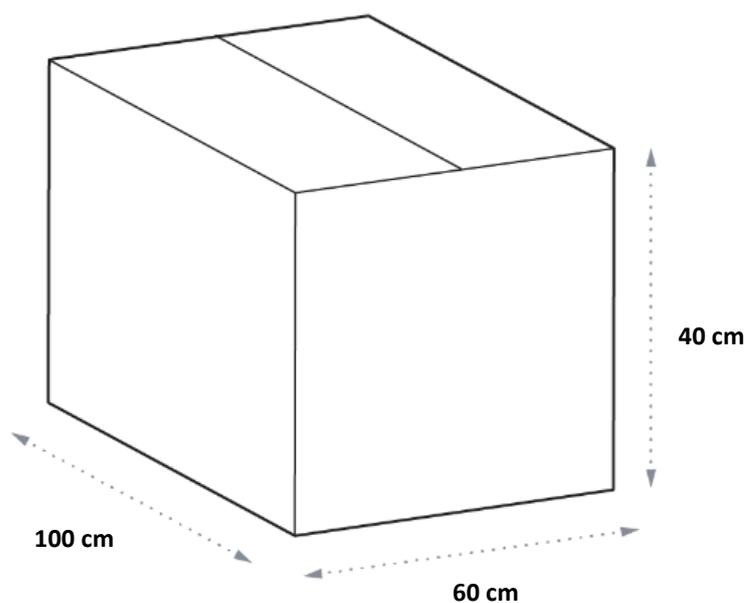
Colissimo offre un service de qualité, se démarquant notamment par son excellente performance dans les DROM COM. Cependant, la qualité du service à l'international est étroitement liée à la fiabilité de la Poste locale. En cas de défaillance de la poste de votre pays de résidence, il est conseillé d'explorer d'autres alternatives.

Cotes maximales de poids et de taille

Poids max : 30kg,

Dimensions max : 200cm = (hauteur + longueur + largeur)

Exemple : 200 = (40 + 100 + 60)



Chronopost (entrepôt en France) - Suivi Exceptionnel

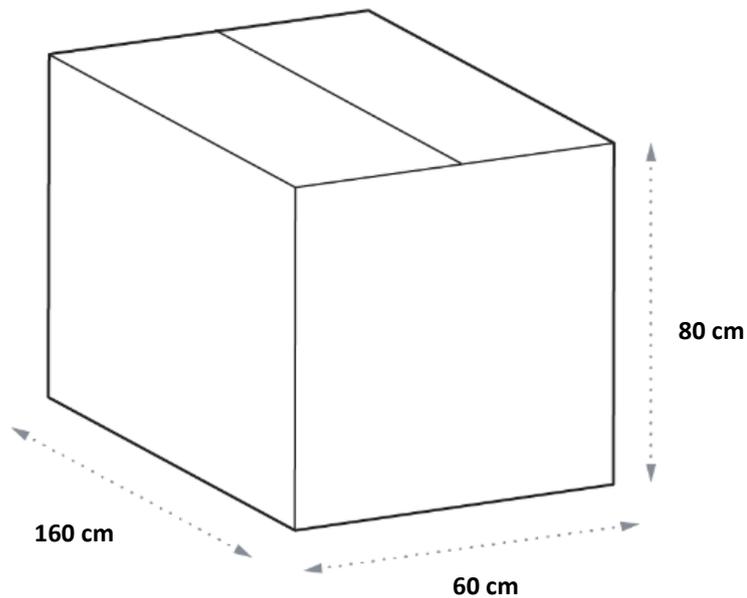
Chronopost offre un suivi extrêmement efficace, constamment mis à jour en temps réel. La particularité de Chronopost réside dans sa collaboration avec des partenaires locaux dans chacun des pays qu'il dessert.

Cotes maximales de poids et de taille

Poids max : 30kg,

Dimensions max : 300cm = (hauteur + longueur + largeur)

Exemple : 300 = (80 + 160 + 60)



❖ Comment optimiser les frais d'expédition ?

1 : Regrouper plusieurs commandes

Pour optimiser de manière incontestable vos coûts de transport, la stratégie la plus efficace est de procéder à plusieurs achats en ligne sur divers sites, puis de les faire regrouper et expédier à un tarif réduit. Chez Colisup, nos frais de transport sont conçus selon une tarification dégressive : à mesure que le poids du colis augmente, le coût au kilo diminue, vous offrant ainsi un avantage financier notable. Une fois que vous avez formulé votre demande de regroupement sur le site Colisup, nos logisticiens effectuent une consolidation sur mesure. Ils entament le processus en éliminant tout emballage superflu et carton inutile, préservant uniquement les objets essentiels. Ensuite, ils réunissent le tout dans un carton plus compact, évitant toute perte d'espace inutile et contribuant ainsi à la réduction des frais d'expédition. En choisissant Colisup, vous optez non seulement pour une solution économique, mais également pour une gestion optimisée de vos envois.

2 - Sélectionnez le Transporteur Adapté à Vos Besoins

Lors du choix de votre transporteur, prenez le temps de comparer les délais de livraison, les tarifs et les services offerts par chaque prestataire. Par exemple, si vous avez besoin d'une livraison express avec un service de coursier et une option de signature, il est recommandé de privilégier Chronopost. Bien qu'il s'agisse d'un transporteur premium avec des tarifs plus élevés, ses services répondent à des exigences élevées en termes de rapidité et de sécurité. En revanche, si le temps n'est pas un facteur critique, optez plutôt pour Colissimo, une option économique qui propose des délais de livraison plus étendus, mais à des tarifs plus avantageux. En adaptant votre choix de transporteur à vos besoins spécifiques, vous optimisez non seulement vos coûts, mais également la qualité du service en fonction de vos exigences.

3 : Envoyez vos colis au point de relais le plus proche

Pour maximiser l'efficacité de vos envois tout en optimisant les coûts, privilégiez l'expédition de vos colis vers le point de relais le plus proche de votre localité. Les tarifs proposés sont nettement plus avantageux que ceux d'un envoi individuel regroupé.

 Veuillez noter que pour le moment, ce service n'est pas encore disponible dans tous les départements. Pour plus d'informations, veuillez consulter la liste des communes où le point de relais est disponible.

❖ Pourquoi regrouper plusieurs colis ?

Regrouper plusieurs colis lors de l'expédition offre des avantages économiques et logistiques indéniables. Tout d'abord, cela permet de réaliser des économies substantielles sur les coûts d'expédition, car les transporteurs proposent souvent des tarifs préférentiels pour les envois groupés. En combinant plusieurs colis dans un seul envoi, on optimise également l'utilisation de l'espace dans les véhicules de transport, ce qui contribue à réduire les frais d'expédition.

Cette pratique a également un impact environnemental positif, en limitant le nombre de véhicules nécessaires pour le transport, réduisant ainsi les émissions de carbone et la consommation de carburant. Sur le plan logistique, le regroupement simplifie la gestion des envois pour les expéditeurs et les transporteurs, facilitant le suivi et la traçabilité des colis.

❖ Quels sont les articles interdits en transport aérien ?

COLISUP respecte les restrictions de la douane française et des autorités locales des DROM-COM. Les articles interdits incluent, mais ne sont pas limités à, les matériaux inflammables, les substances dangereuses et certains produits alimentaires. Pour plus de détails, veuillez consulter notre liste d'articles interdits ci-dessous.

Je suis
un colis sécurisé,
ma livraison
est assurée



Saviez-vous qu'il est défendu d'expédier des marchandises interdites et dangereuses par le réseau postal ?

Ces marchandises comprennent notamment des objets explosibles tels que les feux d'artifice, les aérosols et d'autres gaz comprimés, les recharges pour briquets, les parfums, les allumettes et d'autres produits inflammables et matières corrosives comme le mercure. Les contrefaçons et les articles piratés sont également interdits.

Vérifiez le contenu de votre colis avant de l'expédier.

Pour plus d'informations, consultez la page www.upu.int/colis-secure ou prenez contact avec votre poste ou votre douane.

Je suis un
colis sécurisé,
ma livraison
est assurée



Votre poste s'engage à fournir un service de qualité et à distribuer vos paquets et vos colis dans les meilleurs délais possibles. Mais pour ce faire, elle a besoin de votre aide.

Lorsque vous envoyez un paquet, il faut savoir que certaines matières et substances et certains objets sont interdits dans le flux de courrier.

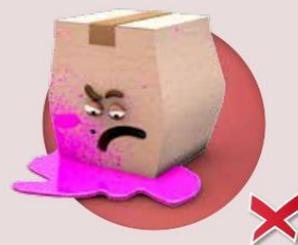
Certains produits sont considérés dangereux et présentent un sérieux risque lorsqu'ils sont transportés par avion. C'est pourquoi la réglementation du transport aérien interdit leur inclusion dans les colis postaux. Les munitions, les briquets, les peintures à l'huile, les parfums, les allumettes ou les composés de mercure, entre autres, comptent parmi les produits considérés comme dangereux.

Il est également interdit d'envoyer par la poste d'autres produits, tels que des contrefaçons et des articles piratés, des pièces de monnaie, des objets de valeur et des animaux vivants.

Vous êtes responsable du contenu des paquets que vous remettez à la poste. Un paquet contenant un objet interdit sera traité conformément à la législation nationale pertinente et pourrait être détruit. Par ailleurs, en cas de non-respect des interdictions et des restrictions, aucune compensation ne pourra être réclamée.

Pour toute information complémentaire, consultez cette brochure ou contactez le service à la clientèle de votre poste.

1
Marchandises dangereuses interdites dans le réseau postal



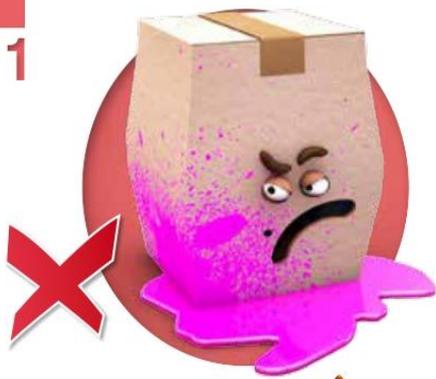
2
Batteries et piles au lithium



3
Objets interdits



1 Marchandises dangereuses interdites dans le réseau postal



Classe 1 Matières et objets explosibles

- Feux d'artifice
- Pétaards
- Munitions
- Poudre à fusil
- Fusées de détresse



Classe 2 Gaz comprimés

- Bouteilles de propane
- Bouteilles de plongée
- Bombes aérosols
- Cartouches de butane
- Extincteurs



Classe 3 Liquides inflammables

- Briquets
- Recharges pour briquets
- Peintures à l'huile, vernis pour bois et émaux à base de solvants
- Colles
- Parfums et après-rasage
- Vernis, dissolvant et gel à ongle



Classe 4 Solides inflammables

- Allumettes
- Charbon



Classe 5 Matières comburantes

- Produits chimiques pour piscine
- Peroxydes d'hydrogène
- Agents de blanchiment



Classe 6 Matières toxiques et substances infectieuses

- Pesticides
- Produits chimiques agricoles
- Composés de mercure
- Bactéries
- Virus



Classe 7 Matières radioactives

- Déchets radioactifs
- Sources radioactives
- Détecteurs de fumée



Classe 8 Matières corrosives

- Accumulateurs à électrolyte liquide
- Mercure
- Acide chlorhydrique

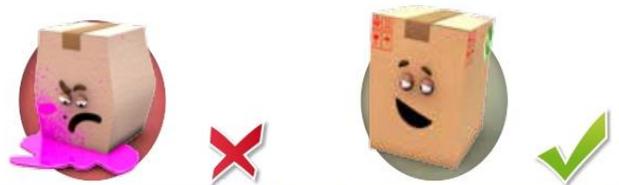


Classe 9 Produits dangereux divers

- Objets magnétisés
- Neige carbonique
- Batteries et piles au lithium



Les envois peuvent être refusés si la description du contenu sur le formulaire ne permet pas clairement d'écartier la présence de marchandises dangereuses.

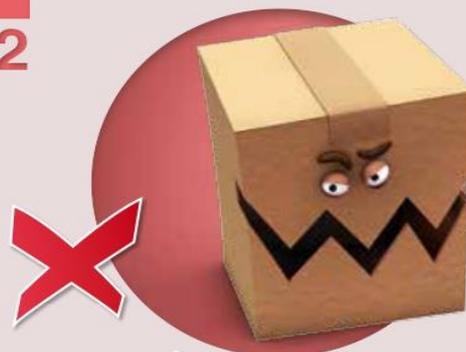


Motif du refus		Exemple de description plus précise permettant d'accepter l'envoi
Produits ménagers	Raison ? Peut contenir un aérosol, des peintures inflammables ou des colles	<ul style="list-style-type: none"> • Chocolats • Sucreries • Chemises • Robes
Articles de sport	Raison ? Peut contenir des munitions ou du gaz comprimé	<ul style="list-style-type: none"> • Raquette • Ballon • Chaussures
Matériel de camping	Raison ? Peut contenir du gaz comprimé, une cartouche de gaz ou des allumettes	<ul style="list-style-type: none"> • Tente • Sac de couchage
Equipement de plongée	Raison ? Peut contenir du gaz comprimé	<ul style="list-style-type: none"> • Combinaison de plongée • Masque de plongée • Palmes • Tuba
Médicaments	Raison ? Peut contenir de l'alcool ou un emballage à base de neige carbonique	<ul style="list-style-type: none"> • Ibuprofène • Antacide
Cosmétiques	Raison ? Peut contenir un parfum inflammable, des articles de manucure, du dissolvant pour vernis à ongle	<ul style="list-style-type: none"> • Savon • Rouge à lèvres
Pièces automobiles	Raison ? Peut contenir des additifs pour carburant, un aérosol ou du gaz comprimé	<ul style="list-style-type: none"> • Miroir • Housse de siège
Equipement médical	Raison ? Peut contenir des appareils pour mesurer la tension ou des thermomètres pouvant contenir du mercure	<ul style="list-style-type: none"> • Stéthoscopes



Batteries et piles au lithium ²

- Vous souhaitez envoyer un appareil électronique contenant des batteries ou des piles au lithium?
- Vérifiez auprès de votre poste que celle-ci accepte des paquets ou colis contenant des batteries ou piles au lithium.
- Si oui, ces batteries ou piles doivent être placées dans des petits appareils électroniques et ne peuvent pas dépasser une certaine quantité.



Guide rapide

- Pour les envois postaux, les batteries au lithium DOIVENT être installées dans les équipements électroniques
- Les paquets ne doivent pas contenir plus de quatre piles ou plus de deux batteries au lithium
- Les batteries au lithium seules ou emballées simplement avec l'équipement ne peuvent pas être acceptées dans le réseau postal
- Un emballage extérieur solide est nécessaire
- Le contenu d'un colis doit être emballé correctement pour éviter qu'il bouge et/ou qu'il soit endommagé durant le transport
- Des batteries défectueuses ou endommagées ne peuvent en aucun cas être acceptées



produits refusés

(dont les batteries dépassent la taille et la puissance limites acceptables)

- Bicyclettes électriques



- Fauteuils roulants électriques



- Petits groupes électrogènes



batteries non installées dans les équipements

- Batteries séparées du téléphone



- Batteries non installées



- Ordinateurs portables équipés d'une batterie externe



produits acceptés

(dont les batteries sont installées à l'intérieur)

- GPS



- Scanners



- Smartphones



- Lecteur MP3



- Appareils photo numériques



- Lecteurs DVD portables



- Rasoirs électriques



- Talkies-walkies



- Ecouteurs Bluetooth



- Caméras vidéo



- Instruments de mesure



- Ordinateurs portables



- Jouets radio-commandés

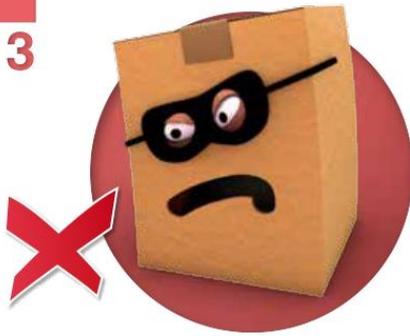


- Tablettes électroniques



Objets interdits

3



La poste peut transporter de nombreuses choses, mais certains objets sont expressément interdits dans le flux postal.



interdits

- Les stupéfiants et substances psychotropes, tels que définis par l'Organe international de contrôle des stupéfiants (OICS), ou d'autres drogues interdites dans le pays de destination
- Les objets obscènes ou immoraux
- Les marchandises contrefaites et piratées
- Les objets qui, par leur nature ou leur emballage, peuvent présenter un danger pour les agents ou le grand public, salir ou détériorer les autres envois, l'équipement postal ou les biens appartenant à des tiers
- Les animaux vivants et reptiles
- Les pièces de monnaie, billets de banque, billets de monnaie ou valeurs quelconques au porteur, chèques de voyage, platine, or ou argent, pierres précieuses, bijoux et autres objets précieux (ils ne peuvent être insérés dans des envois sans valeur déclarée)



acceptable

- Certaines créatures vivantes, dont les abeilles, les sangsues et les vers à soie, peuvent être envoyées par la poste, à condition que les boîtes ou les paquets les transportant les protègent ainsi que le personnel postal et les clients. De tels envois doivent être expédiés par service prioritaire, et la mention URGENT – CRÉATURES VIVANTES – MANIER AVEC PRÉCAUTION doit clairement figurer sur l'emballage. Le nom et l'adresse de l'expéditeur doivent être indiqués sur l'extérieur de l'emballage.

Concernant l'argent et les objets de valeur, certains pays peuvent interdire leur entrée sur leur territoire, même s'ils sont expédiés dans des envois avec valeur déclarée ou des envois recommandés. Par conséquent, vérifiez toujours auprès de votre poste avant d'expédier ces objets.

Le saviez-vous?

- La transmission par la poste de marchandises contrefaites et piratées est illégale.
- Les marchandises contrefaites et piratées violent les droits d'auteur et constituent un délit économique.
- Par ailleurs, des produits tels que des médicaments contrefaits présentent de sérieux risques de santé pouvant, dans certains cas, provoquer la mort.

Le poste collabore étroitement avec les autorités douanières pour prévenir le transport des marchandises contrefaites et piratées par le réseau postal.

Tout paquet contenant des marchandises contrefaites ou piratées pourrait être saisi et détruit.

Emballer vos envois correctement



Quelques instructions générales pour préparer votre paquet ou votre colis.

instructions générales

- ✓ Utilisez des enveloppes rembourrées pour les objets avec des contours tranchants, afin d'éviter que l'emballage extérieur soit endommagé.
- ✓ Utilisez un carton extérieur suffisamment solide pour résister au poids du contenu.
- ✓ Indiquez la mention «FRAGILE» ou «PÉRISSABLE», le cas échéant.
- ✓ Les objets fragiles ne doivent pas se toucher ni être en contact avec le carton extérieur. Emballez les objets en question avec du papier bulle ou du polystyrène sur une épaisseur d'au moins 5 cm.
- ✓ Indiquez clairement le nom et l'adresse de l'expéditeur sur l'emballage extérieur pour que l'envoi puisse être retourné en cas de non-distribution.
- ✓ Fermez solidement toutes les ouvertures du colis avec du ruban adhésif solide.
- ✓ Aplatissez les extrémités tranchantes des agrafes et recouvrez-les avec du ruban adhésif.
- ✓ Si vous souhaitez réutiliser des boîtes en carton ou tout autre conteneur ayant déjà servi pour transporter des objets, veillez à ce qu'ils soient en bon état. En effet, si le contenu est endommagé en raison d'un emballage fragilisé, votre demande de compensation pourrait être refusée.
- ✓ Pensez à utiliser des contenants avec des coins renforcés si le contenu est lourd.



❖ **Puis-je consolider un colis déjà consolidé ?**

Oui, dès lors que le colis n'a pas encore été expédié de l'entrepôt et que la facture associée n'a pas encore été réglée, vous avez la possibilité de demander la consolidation d'un colis déjà regroupé.

Si vous souhaitez consolider un colis déjà regroupé, veuillez-nous en informer avant que l'expédition ne soit effectuée et que la facture ne soit réglée. Nous sommes là pour répondre à vos demandes et faciliter le processus d'expédition selon vos préférences.

❖ **Secteur postal militaire : comment remplir mon adresse ?**

En tant que militaire en opération extérieure, vous avez la possibilité de recevoir des colis par le biais de notre service, le Secteur Postal Militaire. Voici la manière correcte de renseigner votre adresse de livraison lors de votre demande d'expédition :

- Votre nom et prénom
- Adresse : Code SP + 5 chiffres
- Code postal : 00200
- Ville : Hub Armées
- Pays : France - Secteurs Postaux

En tant que militaire en opération extérieure, il est impératif de ne JAMAIS mentionner le pays où vous exercez en tant que destination lors de l'indication de votre adresse de livraison.

❖ **Mon colis est-il vérifié lorsqu'il arrive à l'entrepôt ?**

Lorsque les colis arrivent à l'entrepôt, un processus de vérification et de contrôle de l'emballage est mis en place.

L'équipe de l'entrepôt effectue une inspection visuelle pour évaluer l'état physique du colis. Cette vérification permet de détecter d'éventuels dommages externes qui pourraient avoir eu lieu pendant le transport.

Lorsqu'un client souhaite procéder à une vérification interne de son colis, il est nécessaire de soumettre une demande spécifique intitulée "Vérification et photos". Cette demande, bien que facturée, constitue un service supplémentaire pour répondre aux besoins particuliers du client en matière de suivi et de compréhension de l'état de son colis.

Lorsqu'un dommage est constaté à la réception d'un colis à l'entrepôt, nous communiquons rapidement avec le client pour l'informer de la situation. Nous lui présentons ensuite deux options au choix : soit organiser le retour du colis aux vendeurs, soit procéder à son expédition vers le client.

❖ Que faire si mon colis arrive endommager à destination ?

En cas de problème avec la livraison, contactez le service client du transporteur qui a remis le colis. Assurez-vous de faire toutes les réclamations par écrit dans les 48 heures suivant la réception du colis. Si vous ne le faites pas dans ce délai, la responsabilité du transporteur ne pourra être engagée.

Colissimo

Par email, via un formulaire de contact :

- Pour votre **Colissimo** (colis) : <https://aide.laposte.fr/contact/colissimo>
 - Indiquez votre numéro de colissimo ou d'avis de passage,
 - Cliquez sur « Je continue ma demande »,
 - Puis sélectionnez le motif de votre demande si vous êtes l'expéditeur.
- Pour votre **courrier** : <https://reclamations.laposte.fr/>
 - Sélectionnez « Un suivi de courrier »,
 - Indiquez votre numéro de suivi,
 - Puis sélectionnez le motif de votre demande.
- **Téléphone** : Pour les particuliers, vous pouvez appeler le 3631 (service gratuit + prix d'un appel). Pour les professionnels, le numéro est le 3634 (service gratuit + prix d'un appel). Ces numéros sont accessibles du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h.
- **Site Web** : Vous pouvez également trouver de l'aide et des informations sur le site officiel de La Poste dédié à Colissimo : <https://www.laposte.fr/particulier/colissimo>.

Chronopost

Téléphone : Le service client de Chronopost peut être joint au 09 69 39 13 91 (numéro non surtaxé), disponible du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h.

Site Web : Pour plus d'informations, vous pouvez visiter leur site web à l'adresse <https://www.chronopost.fr>.

FAQ : <https://www.chronopost.fr/fr/accueil-faq>

❖ Quels sont les délais de livraison pour les colis envoyés vers les DROM-COM ?

Les délais de livraison vers les DROM-COM varient entre 5 et 10 jours ouvrables, en fonction de la destination spécifique et du service choisi.



OM1 : Délai de livraison +5 jours

OM2 : Délai de livraison +7 jours



Z8 : Délai de livraison +2 jours

Z9 : Délai de Livraison +4 jours

❖ Existe-t-il des options d'assurance pour les colis envoyés vers les DROM-COM ?

Les transporteurs proposent des options d'assurance pour protéger votre colis contre les dommages et les pertes pendant le transport. Les tarifs varient en fonction de la valeur déclarée du contenu.

❖ Comment puis-je suivre mon colis une fois qu'il est en route vers les DROM-COM ?

Vous recevrez une notification de suivi dès l'expédition de votre colis. Cette notification inclura le numéro de suivi ainsi qu'un lien de suivi, vous permettant de suivre facilement votre colis jusqu'à votre domicile.

❖ Quelles sont les démarches douanières à suivre pour envoyer un colis vers les DROM-COM ?

Les formalités douanières sont prises en charge par COLISUP. Vous devrez fournir une facture commerciale et, pour certains articles, des documents supplémentaires. Nous vous guiderons à travers ces étapes.

❖ Quels documents dois-je fournir pour l'envoi de mon colis vers les DROM-COM ?

Outre la facture commerciale, les documents requis peuvent inclure des certificats d'origine, des licences d'exportation, etc., selon la nature de votre colis. Nous vous informerons des documents spécifiques requis pour votre envoi.

- ✓ Facture
- ✓ Récapitulatif de la commande
- ✓ Autre document justifiant l'article qui est dans le colis.

❖ En cas de retard de livraison, à qui puis-je m'adresser ?

En cas de retard, contactez le service client du transporteur. Nous vous fournirons des informations à jour sur votre envoi et nous vous aiderons à résoudre tout problème.

❖ Y a-t-il une différence de procédure entre l'envoi de colis vers la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, etc. ?

Les procédures d'envoi sont similaires pour toutes les destinations DROM-COM, mais les délais et les frais peuvent varier. Nous vous conseillons de consulter les détails spécifiques à chaque destination sur notre site.

❖ Offrez-vous des services de réexpédition express vers les DROM-COM ?

COLISUP offre des services de réexpédition express vers certains DROM-COM. Les détails et les tarifs spécifiques sont disponibles sur notre site web.

❖ Comment fonctionne la taxation et la douane pour les envois vers les DROM-COM ?

Les colis vers les DROM-COM peuvent être soumis à des taxes et des droits de douane, selon la valeur et la nature des articles.

Il est important de noter que les frais de douane ne peuvent être déterminés à l'avance. Le montant dépendra de divers facteurs évalués par les autorités douanières au moment de l'importation. Nous vous encourageons à garder à l'esprit que des frais supplémentaires peuvent être applicables lors de la livraison de votre colis.

❖ Comment fonctionne le mandat d'achat ?

1 - Envoyez-nous un e-mail

Fournissez les détails des articles que vous souhaitez acheter, et joignez un document de procuration dûment rempli et signé. Vous pouvez télécharger ce formulaire sur notre site www.colisup.fr, en bas de page.

2 - Recherche et Devis

Nous recherchons les articles souhaités et vous envoyons un devis détaillé.

3 - Validation et Facturation

Après validation du devis, nous vous envoyons une facture comprenant le coût des articles, les frais de gestion du mandat, et les frais d'achat.

4 - Achat et Réception

Une fois la facture réglée, nous procédons à l'achat des articles. Ces articles sont livrés à notre adresse où nous les inspectons et les regroupons.

5 - Confirmation de Réception

Dès réception des articles, nous vous envoyons un e-mail confirmant la réception, accompagné d'une facture pour la réexpédition.

6 - Expédition Finale

Après le règlement de la facture d'expédition, nous procédons à l'envoi final de vos articles.

❖ Quels types d'articles puis-je acheter via ce service ?

Vous pouvez acheter presque tous les types d'articles. Cependant, certains produits comme les substances dangereuses, les articles illégaux ou réglementés ne sont pas éligibles. Contactez-nous pour confirmer si vos articles sont acceptables.

❖ **Quels sont les coûts associés au mandat d'achat ?**

Les coûts incluent les frais de gestion du mandat, les frais d'achat, les frais de réexpédition selon le poids total et le mode de livraison choisi, et d'éventuels frais douaniers à la charge du destinataire.

❖ **Comment garanzissez-vous la qualité des articles achetés ?**

Nous sélectionnons les articles uniquement auprès de fournisseurs fiables et inspectons chaque article à sa réception pour nous assurer de leur conformité. En cas de problème, nous travaillons avec vous et le fournisseur pour résoudre la situation.

❖ **Quel est le délai d'expédition et de livraison des articles ?**

Le délai d'expédition dépend du fournisseur et de la destination finale. Nous vous informerons des délais estimés une fois l'achat effectué, et nous ferons de notre mieux pour respecter ces délais.

❖ **Les frais de douane sont-ils inclus dans le coût du mandat d'achat ?**

Non, les frais de douane ne sont pas inclus et restent à la charge du destinataire des articles. Ces frais varient en fonction de la destination et de la nature des articles.

❖ **Puis-je suivre l'état de mes articles pendant le processus d'achat et d'expédition ?**

Oui, nous fournissons des mises à jour régulières sur l'état de votre commande, et vous pourrez également suivre l'envoi lorsque celui-ci quitte notre entrepôt.

❖ **Comment puis-je signaler un problème ou une réclamation avec le mandat d'achat ?**

Si vous rencontrez un problème ou souhaitez faire une réclamation, contactez notre service client. Nous analyserons la situation et trouverons la meilleure solution pour vous.

❖ **Puis-je changer ou annuler une commande après l'avoir passée ?**

Les modifications ou annulations dépendent de l'étape à laquelle se trouve votre commande. Contactez-nous dès que possible, et nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande.

❖ Quelles sont les options de paiement disponibles ?

Nous acceptons les paiements par carte bancaire, PayPal et virement bancaire. Si vous avez une autre préférence, contactez-nous pour voir si nous pouvons l'accommoder.