7.2 Ils ne peuvent contenir aucun timbre-poste, aucune formule d'affranchissement, oblitérés ou non, ni aucun papier représentatif d'une valeur, sauf dans les cas où l'envoi inclut une carte, une enveloppe ou une bande préaffranchie en vue de son retour et sur laquelle est imprimée l'adresse de l'expéditeur de l'envoi ou de son agent dans le pays de dépôt ou de destination de l'envoi original.

8. Traitement des envois admis à tort

8.1 Le traitement des envois admis à tort ressortit **au Règlement**. Toutefois, les envois qui contiennent des objets visés sous 2.1.1, 2.1.2, 3.1 et 3.2 ne sont en aucun cas acheminés à destination, ni livrés aux destinataires, ni renvoyés à l'origine. Si des objets visés sous **2.1.1 sont** découverts dans des envois en transit, ces derniers seront traités conformément à la législation nationale du pays de transit. **Si des objets visés sous 3.1 et 3.2 sont découverts lors du transport, l'opérateur désigné concerné est autorisé à extraire ces objets de l'envoi et à les détruire. L'opérateur désigné peut alors acheminer le reste de l'envoi vers sa destination, en transmettant des informations sur l'élimination de l'objet non admissible.**

Article **20**
Contrôle douanier. Droits de douane et autres droits

1. L'opérateur désigné du pays d'origine et celui du pays de destination sont autorisés à soumettre les envois au contrôle douanier, selon la législation de ces pays.

2. Les envois soumis au contrôle douanier peuvent être frappés, au titre postal, de frais de présentation à la douane dont le montant indicatif est fixé par **le Règlement**. Ces frais ne sont perçus qu'au titre de la présentation à la douane et du dédouanement des envois qui ont été frappés de droits de douane ou de tout autre droit de même nature.

3. Les opérateurs désignés qui ont obtenu l'autorisation d'opérer le dédouanement pour le compte des clients, que ce soit au nom du client ou au nom de l'opérateur désigné du pays de destination, sont autorisés à percevoir sur les clients une taxe basée sur les coûts réels de l'opération. Cette taxe peut être perçue, pour tous les envois déclarés en douane, selon la législation nationale, y compris ceux exempts de droits de douane. Les clients doivent être dûment informés à l'avance au sujet de la taxe concernée.

4. Les opérateurs désignés sont autorisés à percevoir sur les expéditeurs ou sur les destinataires des envois, selon le cas, les droits de douane et tous autres droits éventuels.

Sixième partie
Responsabilité

Article **21**
Réclamations

1. Chaque opérateur désigné est tenu d'accepter les réclamations concernant les colis et les envois recommandés ou avec valeur déclarée, déposés dans son propre service ou dans celui de tout autre opérateur désigné, pourvu que ces réclamations soient présentées **par les clients** dans un délai de six mois à compter du lendemain du jour du dépôt de l'envoi. Les réclamations sont transmises **et traitées entre les opérateurs désignés selon les modalités énoncées dans le Règlement**. La période de six mois concerne les relations entre réclamants et opérateurs désignés et ne couvre pas la transmission des réclamations entre opérateurs désignés.

2. Le traitement des réclamations est gratuit. Toutefois, les frais supplémentaires occasionnés par une demande de transmission par le service EMS sont en principe à la charge du demandeur.

Article **22**
Responsabilité des opérateurs désignés. Indemnités

1. Généralités

1.1 Sauf dans les cas prévus à l'article **23**, les opérateurs désignés répondent:

1.1.1 de la perte, de la spoliation ou de l'avarie des envois recommandés, des colis ordinaires **(exception faite de la catégorie de distribution des envois issus du commerce électronique, ci-après désignée «colis ECOMPRO», dont les spécifications sont en outre définies dans le Règlement)** et des envois avec valeur déclarée;

1.1.2 du renvoi des envois recommandés, des envois avec valeur déclarée et des colis ordinaires dont le motif de non-distribution n'est pas donné.

1.2 Les opérateurs désignés n'engagent pas leur responsabilité s'il s'agit d'envois autres que ceux indiqués sous 1.1.1 et 1.1.2 **ou s'il s'agit de colis ECOMPRO**.

1.3 Dans tout autre cas non prévu par la présente Convention, les opérateurs désignés n'engagent pas leur responsabilité.

1.4 Lorsque la perte ou l'avarie totale d'un envoi recommandé, d'un colis ordinaire ou d'un envoi avec valeur déclarée résulte d'un cas de force majeure ne donnant pas lieu à indemnisation, l'expéditeur a droit à la restitution des taxes acquittées pour le dépôt de l'envoi, à l'exception de la taxe d'assurance.

1.5 Les montants de l'indemnité à payer ne peuvent pas être supérieurs aux montants indiqués dans le **Règlement**

1.6 En cas de responsabilité, les dommages indirects, les bénéfices non réalisés ou les préjudices moraux ne sont pas pris en considération dans le montant de l'indemnité à verser.

1.7 Toutes les dispositions relatives à la responsabilité des opérateurs désignés sont strictes, obligatoires et exhaustives. Les opérateurs désignés n'engagent en aucun cas leur responsabilité – même en cas de faute grave (d'erreur grave) – en dehors des limites établies dans la Convention et **le Règlement**.

2. Envois recommandés

2.1 En cas de perte, de spoliation totale ou d'avarie totale d'un envoi recommandé, l'expéditeur a droit à une indemnité fixée par le **Règlement.** Si l'expéditeur réclame un montant inférieur au montant fixé dans le **Règlement,** les opérateurs désignés ont la faculté de payer ce montant moindre et d'être remboursés sur cette base par les autres opérateurs désignés éventuellement concernés.

2.2 En cas de spoliation partielle ou d'avarie partielle d'un envoi recommandé, l'expéditeur a droit à une indemnité qui correspond, en principe, au montant réel de la spoliation ou de l'avarie.

3. Colis ordinaires

3.1 En cas de perte, de spoliation totale ou d'avarie totale d'un colis ordinaire, l'expéditeur a droit à une indemnité fixée par le **Règlement**. Si l'expéditeur réclame un montant inférieur au montant fixé dans le **Règlement,** les opérateurs désignés ont la faculté de payer ce montant moindre et d'être remboursés sur cette base par les autres opérateurs désignés éventuellement concernés.

3.2 En cas de spoliation partielle ou d'avarie partielle d'un colis ordinaire, l'expéditeur a droit à une indemnité qui correspond, en principe, au montant réel de la spoliation ou de l'avarie.

3.3 Les opérateurs désignés peuvent convenir d'appliquer dans leurs relations réciproques le montant par colis fixé par le **Règlement,** sans égard au poids du colis.

4. Envois avec valeur déclarée

4.1 En cas de perte, de spoliation totale ou d'avarie totale d'un envoi avec valeur déclarée, l'expéditeur a droit à une indemnité qui correspond, en principe, au montant, en DTS, de la valeur déclarée.