



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables aux Courrier, Colis de Barid Al- Maghrib S.A Version N° 1.0- du 01/03/2021

Article 1. Champ d'application

- Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) régissent tous services et produits proposés par Barid Al-Maghrib S.A (ci-après BAM) dans le cadre de ses activités de traitement et de distribution d'envois adressés, sous réserve des éventuelles conventions particulières applicables entre BAM et le client.
 - Les présentes CGV sont applicables aux envois nationaux et internationaux confiés à BAM par un client personne physique ou morale.
 - Le fait pour le client de confier un envoi à BAM vaut acceptation sans réserves des présentes CGV.
- Les CGV sont celles en vigueur au jour de la prise en charge des envois par BAM.

Article 2. Informations générales

2.1 Information et tarifs :

- BAM offre une panoplie de services et produits avec des caractéristiques permettant au client de choisir le service convenable et adapté à son besoin.
- Les tarifs des services et les prix des produits en vigueur sont mis à disposition sur le site internet de BAM : www.poste.ma à travers la rubrique : « **trouvez un tarif** » ou détaillés dans les brochures disponibles au niveau des points de contact de BAM ou diffusés par tous les canaux de communication opportuns.
- Les envois postaux peuvent être déposés et retirés dans les points de contact de BAM pendant les horaires d'ouverture tous les jours ouvrables.
- Il est possible de suivre les principales étapes de traitement du courrier recommandé ainsi que les envois Amana et colis postaux sur le site Internet de **BAM S.A** www.poste.ma à travers la rubrique : « **suivre un envoi** » ou à travers l'application Mobile « **My Amana** ».

2.2 Définitions :

- **Affranchissement** : Marque apposée sur l'envoi postal en vue de matérialiser l'acquiescement du tarif du service postal.
- **Conditions Générales de Vente (CGV)** : les présentes CGV en matière d'offre de services et produits (courrier et colis) de BAM telles que modifiées périodiquement.
- **Destinataire** : Personne physique ou morale à qui sont adressés des envois postaux à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi ou son emballage.
- **Dépôt** : Opération qui consiste à recevoir les envois postaux dans les points de contact de BAM ou de ses partenaires désignés.
- **Distribution** : Opération de remise des envois au destinataire à l'adresse indiquée sur l'envoi et suivant ces CGV.
- **Envoi Postal** : Tout objet (document ou marchandise) déposé par l'expéditeur destiné à être remis à l'adresse indiquée par ce dernier sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement.
- **Envoi postal ordinaire** : Envoi postal ne bénéficiant pas d'un procédé de suivi, ne faisant pas l'objet de formalité attestant son dépôt et sa distribution et ne comportant pas de valeur déclarée.
- **Expéditeur** : Personne physique ou morale à l'origine de l'envoi postal.
- **Jour ouvrable** : Chaque jour calendaire excepté le samedi, le dimanche, et les jours fériés au Maroc.
- **Point de contact** : Lieu ou installations physiques où les clients peuvent accéder aux prestations du service postal y compris les boîtes aux lettres sur les voies publiques.

- **Service rebuts** : un service interne de BAM à qui sont versés les envois postaux qui n'ont pu être distribués ni à leurs destinataires ni rendus à leurs expéditeurs.

- **Lettre / courrier ordinaire**

- Tout envoi postal présenté à découvert ou sous enveloppe et contenant essentiellement de la correspondance personnelle ou des papiers en tenant lieu. Sont assimilés aux lettres du point de vue tarification :
 - Les envois présentés sous enveloppes closes ;
 - Les envois sous enveloppes ouvertes ou à découvert mais contenant une correspondance personnelle ou des annotations non autorisées pour être un envoi publicitaire ;
 - les cartes postales.

Le poids maximum généralement admis pour les lettres (aussi bien destinées au Maroc qu' à l'étranger) est de 2 Kg.

Les lettres peuvent être déposées dans tous les points de contact de BAM, y compris les boîtes aux lettres sur la voie publique (à condition qu'elles soient affranchies au tarif correspondant). La lettre ordinaire est offerte aussi bien au régime national qu'international.

Lettre/ Courrier prioritaire :

- C'est une lettre dont la distribution est assurée dans les grandes villes au niveau national. Les conditions de poids, de dépôt et de dimension sont les mêmes que la lettre ordinaire.

Petits paquets :

- Service faisant partie de la famille de la poste aux lettres utilisé pour l'envoi de marchandises d'un poids inférieur à 2 kg, notamment à l'international. Les petits paquets peuvent être ordinaires, recommandés ou avec suivi.

Envoi publicitaire ou imprimé :

- C'est un envoi ne revêtant pas le caractère de correspondance personnelle. Ils sont obtenus par impression ou reproduction sur papier ou matières assimilables.
- Il contient en général des informations à usage de publicité ou d'informations non personnelles au destinataire.
- Font partie des envois publicitaires et les imprimés : notamment, les livres, prospectus, avis divers, brochures, catalogues, images, dessins, journaux et écrits périodiques irréguliers et ceux en particulier imprimés à l'étranger, les cours par correspondance.
- Les envois publicitaires/imprimés peuvent être expédiés sous enveloppe, sous bande, sous rouleaux ou tout autre conditionnement permettant une vérification prompte et facile du contenu
- Le poids maximal est de 5 kg
- L'envoi publicitaire est offert aussi bien au régime national qu'international.

-Lettre Recommandée :

- C'est une lettre soumise à un traitement spécial dit recommandation, qui consiste à assurer la remise de la lettre contre décharge du destinataire.
- Le dépôt de la lettre recommandée est obligatoire au guichet.
- Un récépissé de dépôt est délivré à l'expéditeur. Un identifiant unique (code à barres) est attribué à l'envoi recommandé.
- Le service de recommandation est offert pour le régime national et international.
- Les envois de catégories publicitaires /imprimés ne sont pas soumis à la recommandation.
- Le client peut à tout moment suivre son envoi à travers son code à barres correspondant, via les canaux suivants :
 - le portail du BAM www.poste.ma
 - le centre d'appel de BAM au 0802006060.
 - Présentation au niveau du site de dépôt ou au centre courrier le plus proche.

-Lettre Recommandée Prio :

- Service d'envoi recommandé destiné dans le territoire national pour le traitement et la distribution prioritaires de ces envois.
- Le dépôt est effectué obligatoirement au guichet.
- Le récépissé de dépôt est remis à l'expéditeur.
- Un identifiant unique est attribué à l'envoi recommandé.

-Accusé de réception :

- Service optionnel au choix de l'expéditeur d'un envoi recommandé ou recommandé Prio lui permettant d'être avisé par voie postale de la remise de cet envoi (preuve écrite de la distribution) au destinataire ou son représentant désigné.
- La demande qui est établie sur une formule spéciale (CN 07) doit être faite obligatoirement au moment du dépôt.
- L'indication de l'adresse de l'expéditeur est obligatoire pour le retour de l'accusé de réception.
- Un identifiant unique est donné à l'accusé.
- Service offert pour le régime national et international pour certains pays.

-La lettre recommandée « Prêt à poster » pour le régime national :

- Il s'agit d'une enveloppe prête à l'emploi pour y insérer un envoi recommandé, préaffranchie préalablement en format varié et d'un timbre intégré utilisé comme marque d'affranchissement ainsi que d'un code à barres (identifiant unique)-
- Ce produit est disponible avec ou sans accusé de réception (service optionnel).
- Mis en vente dans les guichets de tous les points de contact de BAM.

Poids maximal : existe en 2 variantes :

- Format C5 pour un envoi maximum de 50 g ;
- Format C4 pour un envoi maximum de 100g. D'autres variantes peuvent être mises en vente à l'avenir.

Valeur déclarée :

- La déclaration de valeur est un traitement spécial applicable aux envois dont les expéditeurs veulent garantir le contenu contre le risque de perte (sauf cas de force majeure), de détérioration ou de spoliation.
- La limite de garantie et de déclaration est variable suivant les régimes et les pays de destination.
- Pour les envois déposés et destinés au Maroc ou à l'étranger (suivant les destinations qui acceptent ce service), le maximum de valeur à déclarer est de 50.000 MAD. Pour plus de précisions sur les pays qui acceptent ce service, l'expéditeur doit se renseigner en point de contact de BAM
- La valeur déclarée doit correspondre à la valeur réelle de l'envoi et être assurée en conséquence. L'expéditeur ayant déclaré une valeur supérieure à la valeur réellement incluse dans l'envoi constitue un délit passible de la loi pénale.
- Le dépôt se fait dans les points de contact de BAM.

-E-barki@ :

- C'est une prestation qui permet l'envoi électronique du courrier et sa remise physique au destinataire.
- C'est un courrier enregistré et suivi d'office.
- Les messages envoyés par e-barki@ peuvent être écrits en arabe ou en latin.
- Ce service est disponible dans les guichets de tous les points de contact de BAM sous deux options : e-barki@ express et e-barki@ économique.

-Boîte Postale :

- Service permettant le retrait par le destinataire de ses envois postaux ou des avis au niveau du point de contact désigné et choisi par lui-même.
- Il s'agit d'une boîte fermant à clé permettant au seul destinataire de l'ouvrir.
- Ce service est tributaire de la souscription d'un abonnement. Ce dernier peut être annuel, triennal ou de saison (durée minimale 3 mois).

1- Abonnement annuel :

- o Couvre l'année civile (du 1^{er} janvier au 31 Décembre), il est renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation par le client ;
- o Les abonnements qui interviennent au cours de l'année doivent être réglés au prorata ;
- o Tout mois entamé est dû.

2- Abonnement de 3 ans :

- o Si la souscription intervient au 1^{er} Janvier, l'abonnement est conduit pour trois ans ;
- o Si la souscription intervient à n'importe quel mois de l'année, la durée de l'abonnement est calculée proportionnellement au nombre de mois restant à courir à compter du 1^{er} du mois de mise en service de la boîte jusqu'au 31 décembre de la 3^{ème} année.

3- Abonnement saisonnier :

- o Est souscrit par période trimestrielle.

- Pour les zones non desservies par BAM, le client a le droit de bénéficier d'un tarif réduit de l'abonnement.
- Le client a le droit de faire bénéficier d'autres personnes (3 personnes maximum), à condition de payer des frais supplémentaires .
- L'abonnement souscrit et payé permet au client d'être attributaire d'une boîte postale avec numéro unique dans le point de contact désigné et choisi par lui. En cas de son indisponibilité dans ce point de contact, BAM peut proposer un autre point de contact au client
- Il existe deux types de boîte postale :
 - Un petit modèle d'une dimension de 165 H x 118 L mm² ;
 - Un grand modèle d'une dimension de 265 H x 225 L mm².

Le réabonnement d'une souscription annuelle ou de trois ans est renouvelable par tacite reconduction. Le renouvellement de l'abonnement donne lieu au paiement de l'abonnement à partir de la seconde quinzaine du mois de décembre de l'année en cours. En effet, à partir d'au moins d'un mois du début dudit renouvellement, le client est invité, par l'avis 1571, à régler le frais de réabonnement ou exercer son droit de ne pas renouveler son abonnement.

- La résiliation d'un abonnement peut être demandée à tout moment de l'année par le client. Elle ne donne pas droit au remboursement pour la période restante à courir jusqu'au 31 décembre.
- La résiliation donne lieu à la restitution des clés du client et de la suspension de la distribution du courrier dans la boîte objet de la résiliation.
- En cas de résiliation d'un abonnement, les envois portant l'adresse et le numéro de la boîte postale sont distribués à domicile pendant les deux mois qui suivent la date de résiliation. Passé ce délai, les envois sont traités comme suit :
 - o Envoi comportant 2 adresses : les envois sont distribués à domicile.
 - o Envoi comportant uniquement l'adresse de la boîte postale : l'envoi est retourné à l'expéditeur, après avoir été annoté par le motif du retour : '**Non abonné**'.
- Dans le cas où le client ne restitue pas la clé lors de la résiliation de l'abonnement, la serrure de la boîte postale est changée par BAM.
- Tout retard de réabonnement, après la date anniversaire, ouvre droit à une résiliation par BAM dans un délai de 3 mois.

Poste restante :

- Service qui permet au destinataire de recevoir les envois sans indication de son adresse personnelle à domicile ou de boîte postale, et d'en effectuer personnellement le retrait au guichet du point de contact BAM de son choix.
- Les envois de toute nature peuvent être adressés poste restante pourvu que ces envois portent la mention "poste restante".

- Le client peut souscrire à une carte d'abonnement annuel pour ce service.
- Les envois destinés aux mineurs sont remis à leurs représentants légaux ou leurs tuteurs sur présentation de leurs pièces d'identité.
- La remise des envois poste restante est faite après présentation d'une pièce d'identité valide du destinataire.
- Les envois poste restante sont conservés au point de contact de BAM jusqu'à la fin de la quinzaine qui suit celle de leur arrivée. A l'expiration de ce délai, ils sont renvoyés à l'expéditeur identifiable par son adresse ou, à défaut, versés aux rebuts pour motif 'Non réclamé'.

Réexpédition :

- C'est un service qui offre la possibilité au destinataire de faire suivre ses envois à sa nouvelle adresse (en cas par exemple de déménagement définitif ou absence provisoire de son adresse personnelle habituelle).
- Le client destinataire établit une demande de réexpédition auprès du point de contact de BAM lui assurant la distribution.
- La durée de réexpédition peut être de 3 mois, 6 mois ou 1 an.

-Garde du courrier :

- C'est un service qui permet de faire garder chez BAM les envois ordinaires, recommandés d'un client pendant son absence.
- Cette garde est assurée sur demande du client destinataire.
- Cette garde est assurée gratuitement si sa durée n'excède pas 15 jours et devient payable à partir du 16^{ème} jour par 15 j indivisible.
- Ce service est disponible dans les points de contact de BAM.

-Envois pour aveugles :

- C'est un service d'envoi en faveur des aveugles et leurs associations reconnues comme telles.
- Sont considérés comme envois pour aveugles, les documents en braille, les enregistrements audio/sonore, le matériel susceptible d'aider à surmonter le handicap comme du matériel d'écriture braille, les montres braille, les cannes, le matériel d'enregistrement audio, etc.
- Ces envois ne doivent contenir aucun document ayant caractère de correspondance personnelle.
- Ces envois doivent comporter du côté de l'adresse du destinataire la mention « envois pour aveugles » ou « enregistrement sonore » en gros caractère, près de l'adresse du destinataire.
- L'envoi pour aveugles ne doit pas être utilisé à des fins lucratives et doit être déposé non fermé.
- Le service d'envoi pour aveugles est gratuit jusqu'à un poids de 7 Kg.
- Ce service est disponible au niveau des points de contact de BAM, y compris à l'international.

Timbre-poste :

- Est un attribut de souveraineté ; seul BAM est habilité à émettre les timbres-poste au Maroc.
- Lorsqu'il est apposé sur un envoi postal, il constitue une preuve du paiement de l'affranchissement correspondant à sa valeur intrinsèque,
- Il peut être aussi acquis à des fins de collection ou de philatélie et d'exposition.
- La durée de validité du timbre-poste est indéfinie.
- La vente des timbres-poste est faite au niveau des points de contact de BAM ou auprès des partenaires autorisés.
- La vente des timbres-poste est faite à l'unité ou par carnet de 10.
- Pour des besoins philatéliques, d'autres produits peuvent être associés aux timbres-poste tels que les enveloppes 1^{er} jour d'émission et les albums philatéliques. Il est possible de souscrire une formule d'abonnement aux émissions des timbres-poste pour recevoir les émissions au fur et à mesure de leur émission. L'abonnement peut être effectué auprès des points de contact de BAM ou en ligne sur le site : www.philatelie.ma

-L'enveloppe « Prête à Poster » (PAP) ordinaire :

- Une enveloppe préaffranchie ayant une validité permanente, servant à contenir un envoi de lettre ou courrier ordinaire destiné exclusivement au Maroc.
- La vente des enveloppes préaffranchies est faite au niveau des points de contact de BAM ou auprès des partenaires autorisés.
- L'enveloppe PAP porte généralement une illustration graphique se rapportant à un événement d'envergure nationale ou de la vie courante.

-Coupon-réponse international :

- Il a pour but de permettre à l'expéditeur le paiement du service de courrier parvenu de son correspondant depuis un pays étranger.
- C'est un titre émis dans un pays et destiné, après envoi au destinataire résidant dans un autre pays, à être échangé contre un ou plusieurs timbres-poste et /ou contre des marques ou empreintes d'affranchissement postal représentant l'affranchissement d'une lettre prioritaire ordinaire du premier échelon de poids expédiée (au pays d'émission du coupon) ;
- Il est imprimé sur papier spécial portant en filigrane les lettres UPU en grands caractères. Le nom du pays d'origine, la date d'impression et le prix de vente sont aussi imprimés sur le coupon réponse international ;
 - Le coupon réponse porte aussi sa date limite d'échange contre les timbres-poste et autres marques et empreintes d'affranchissement ;
 - Ce produit est disponible à la vente au niveau des points de contact de BAM ;
 - L'échange des coupons réponses internationaux émis par d'autres pays, contre des timbres-poste du Maroc et/ou d'autres empreintes et marques d'affranchissement marocaines, est aussi offert dans les points de contact de BAM.

-Correction ou modification d'adresse :

- Service permettant à l'expéditeur de demander modification sur les indications de l'adresse du destinataire ou de l'expéditeur uniquement.
- Cette modification se fait soit avant ou après l'expédition de l'envoi mais toujours avant sa distribution.
- L'expéditeur doit se présenter, en personne, muni du récépissé de l'envoi et d'une pièce d'identité.
- Dans le cas de demande après expédition, le client peut la déposer soit par :
 - Voie postale.
 - e-barki@.

-Retrait d'envoi :

- Après dépôt de son envoi, l'expéditeur peut retirer son envoi soit avant ou après l'expédition tant que cet envoi n'a pas été délivré au destinataire.
- Pour le retrait de son envoi, l'expéditeur doit se présenter, en personne, muni du récépissé de l'envoi et d'une pièce d'identité.
- Dans le cas de demande après expédition, le client peut la déposer soit par :
 - Voie postale.
 - e-barki@ ou par voie de télécommunication.L'expéditeur doit s'acquitter du montant du service de retrait si l'envoi en question est expédié (le retrait avant l'expédition de l'envoi est gratuit).

Amana National :

- Un service assurant le transport et la distribution des colis/marchandises ou des documents partout au Maroc dans des délais express et rapides selon les destinations.

- Le poids maximum d'un envoi Amana national est de 31 kg.
- Les envois AMANA portent un code à barre qui permet le suivi de l'envoi.
- Le dépôt est obligatoire au guichet des points de contact de BAM.
- Un récépissé de dépôt est délivré à l'expéditeur.

-Amana International :

- Un Service de messagerie rapide à l'international qui assure la livraison des envois.
- Les envois Amana international portent un code à barres (identifiant) qui permet de tracer le suivi de l'envoi.
- Le dépôt est obligatoire au guichet des points de contact de BAM.
- Le poids maximum d'un envoi Amana international est de 70 Kg. Le poids facturable est le poids volumétrique qui se calcule selon la formule : L (longueur en cm) * l (largeur) * H (hauteur)/5000).
- Un récépissé de dépôt est délivré à l'expéditeur.

-Post Colis :

- Une offre économique d'envoi de marchandises pour les expéditions des colis jusqu'à 30 kg vers plus de 200 pays dans le monde.
- Les envois Post Colis portent un code à barres qui permet de tracer le suivi de l'envoi.
- Le dépôt est obligatoire au guichet des points de contact de BAM.
- Un récépissé de dépôt est délivré à l'expéditeur.

Service d'envois contre remboursement :

- Les envois contre remboursement sont les envois AMANA national dont la distribution au destinataire est subordonnée au paiement de ce dernier d'une somme indiquée par l'expéditeur.
- Ce service est demandé par l'expéditeur au moment du dépôt. L'expéditeur doit indiquer, sur le bordereau de dépôt, le montant à percevoir auprès du destinataire et le mode de retour des fonds : chèque bancaire au nom de l'expéditeur ou espèces et versement au compte de l'expéditeur ouvert auprès d'Al Barid Bank (ABB).
- l'envoi CRBT est livré à l'adresse indiquée sauf instructions particulières de l'expéditeur
- BAM transmet ces sommes à l'expéditeur sur son compte bancaire désigné par ses soins sur le bordereau de dépôt (cas de paiement en espèces) ou par voie postale à l'expéditeur (cas de chèques).

Valeur déclarée :

- Service décrit ci haut applicable aussi aux envois AMANA national.
- Pour les Post Colis et Amana International, il est applicable aux destinations étrangères admettant ce service. Le client doit se renseigner en point du contact BAM .

-Preuve de livraison (POD) :

- C'est un service optionnel qui permet à l'expéditeur de recevoir par voie postale une preuve écrite de distribution (carte d'identité et signature du destinataire ou son mandataire ou toute autre personne désignée par l'expéditeur) de son envoi Amana national contre signature du destinataire.
- Il est demandé par l'expéditeur au moment du dépôt.

-Preuve de livraison POD SMS :

- Il s'agit d'un service optionnel qui consiste en l'envoi d'un SMS de confirmation de la distribution, destiné à l'expéditeur et au destinataire.
- Les SMS sont envoyés sur les numéros de téléphones indiqués par l'expéditeur au moment du dépôt.

- Notification SMS :

- C'est un service optionnel qui permet l'envoi de SMS de notification avant la livraison et lors de la mise en instance en cas d'échec de livraison.

-Emballage Amana :

- Contenant destiné à préserver les envois Amana ou colis.
- Une large gamme d'emballages est disponible aux points de contact de BAM :
 - Enveloppes en bulles d'air,
 - Enveloppes en plastique Amana avec fermeture sécurisée,
 - Boîtes en carton disponibles en 5 modèles.

-Frais de magasinage : Pour les envois colis postal international (à l'import), les frais de magasinage sont calculées pour tout colis dont le destinataire n'a pas pris livraison dans les délais prescrits. Ils sont facturés à partir du 6^{ème} jour de la mise en instance, dans un délai de garde de 30 jours.

-Frais de présentation à la douane : Frais perçus par BAM au titre de sa présentation à la douane et du dédouanement des envois qui ont été frappés de droits de douane.

Article 3. Engagement des parties :

3.1 Engagement de Barid Al- Maghrib S.A :

3.1.1. Prise en charge des envois :

- Les envois confiés à BAM sont présentés aux guichets de ses points de contact pour assurer les formalités de dépôt et de paiement des frais des différentes prestations.
- Les envois courrier ordinaire peuvent être déposés dans les boites aux lettres installées sur la voie publique à moins que leurs dimensions n'y fassent obstacle.
- Les horaires de prise en charge des envois déposés aux guichets ou dans les boites aux lettres sont ceux indiquées au niveau des points de contact et des boites aux lettres.
- Lorsque le dépôt a lieu après l'heure limite ou un jour non ouvrable, l'envoi est pris en charge le jour d'ouverture du point de contact suivant le jour de dépôt.
- BAM ne prend pas en charge les envois non-conformes aux présentes CGV, lorsqu'il a connaissance de cette non-conformité au moment du dépôt.
- BAM a le droit de demander une copie de CNIE au client expéditeur lors du dépôt pour des raisons de sécurité.
- Pour les envois courrier recommandé, e-barkia , Post Colis et Amana, BAM délivre au client un récépissé de dépôt qui constitue une preuve de prise en charge des envois.

3.1.2. Distribution des envois :

- Le délai de distribution court à compter de la prise en charge jusqu'à la première présentation de l'envoi, sauf en cas de fait non imputable à BAM (cas d'interdiction de circuler, jours fériés au Maroc ou à l'international, rétention en douane, cas de force majeure).

A-Distribution des envois ne nécessitant pas de signature :

- La distribution des envois ne nécessitant pas de signature (envois courrier ordinaire) à l'adresse indiquée par l'expéditeur s'effectue :
 - En boîte aux lettres individuelles installées à cet effet, entre les mains du destinataire ou d'une personne se présentant à sa place.
 - Entre les mains du gardien ou concierge s'il existe et accepte réception.
 - A défaut, l'envoi, s'il s'y apprête, est glissé sous la porte du local.
- Dans les immeubles comprenant plusieurs logements et qui ne sont pourvus ni de boîtes aux lettres individuelles au rez-de chaussé ni de poste de concierge, le facteur distributeur de BAM n'est pas obligé de monter aux étages. Les destinataires ou leurs suppléants sont tenus de se rendre à son appel pour prendre livraison des envois qui leur sont destinés.
- Les envois e-barki@ et Amana national peuvent être aussi livrés à l'adresse indiquée si l'expéditeur opte pour ce choix.
- Les envois ordinaires destinés à l'adresse boîte postale sont déposés dans ladite boîte postale ; il appartient au destinataire abonné de relever ses courriers à sa convenance aux horaires d'ouverture du point de contact.
- Si l'envoi destiné à une boîte postale est volumineux ou encombrant, un avis est déposé à la boîte postale ; l'envoi est alors retiré au guichet sur présentation de l'avis.
- Au niveau des zones non desservies pour des raisons quelconques (inexistence d'adresses, bidonville), la distribution est confiée aux autorités locales.

B-Distribution des envois remis contre signature :

- Pour les envois recommandés, recommandé prio, e-barkia, amana et colis postaux, BAM est tenu de les livrer à l'adresse physique (ou domicile) indiquée dans l'envoi et au destinataire contre sa signature sur un document préparé à cet effet et après présentation de sa pièce d'identité valide à la date de la distribution.
- Lesdits envois destinés à une personne morale ou à une administration, sont livrés normalement et strictement aux représentants légaux de celles-ci (directeur, gérant, président ...) ou au mandataire désigné par une procuration à cet effet qui devra être déposée dans le point de contact postal la desservant. Ces mandataires et représentants légaux apposent leurs signatures et cachets et présentent leurs pièces d'identités aux facteurs de BAM avant remise des envois.
- Pour les envois recommandés avec accusé de réception et les envois AMANA avec POD, les destinataires ou leurs mandataires doivent aussi signer sur l'accusé de réception ou le POD.
- Sur instructions express ou en application d'un contrat liant BAM à l'expéditeur, et en cas de non présence du destinataire, les envois cités ci haut peuvent être livrés à toute personne résidente (pourvu que ce choix soit fait par l'expéditeur) à l'adresse indiquée après présentation de sa pièce d'identité et signature sur les documents appropriés.
- En cas de non distribution de ces envois, un avis de passage est établi par BAM informant le destinataire du guichet postal et la durée de mise en instance de l'envoi. Le destinataire est invité à retirer l'envoi au guichet et avant écoulement de la durée indiquée. A défaut, l'envoi est retourné à l'expéditeur avec motif '**non réclamé**'.
- Pour les envois cités ci-haut, destinés à une adresse sous forme de numéro de boîte postale, un avis (505) est déposé dans la boîte postale informant l'abonné que son envoi est mis à disposition au guichet avec les mêmes conditions de distribution (pièce d'identité et apposition de la signature sur les documents appropriés).
- Les envois « poste restante » sont remis au destinataire au guichet du point de contact de son choix après présentation de sa pièce d'identité.
- Les envois de toute nature (y compris les envois ordinaires) adressés " poste restante " à des mineurs âgés de moins de dix-huit ans ne peuvent, en aucun cas, leur être remis qu'en présence de leurs représentants légaux ou tuteurs qui doivent justifier de leurs pièces d'identité ; à défaut ces envois seront retournés aux expéditeurs s'ils sont connus, ou versés au service des rebuts dans le cas contraire.

- La distribution des envois poste restante sous des initiales, sous des chiffres ou toute autre indication anonyme est interdite.
- La distribution des envois Amana avec contre remboursement est tributaire du paiement par le destinataire du montant y afférent. Le client destinataire n'a pas le droit d'ouvrir un envoi avec ou sans contre remboursement lors de sa réception. Il doit s'acquitter du montant en premier lieu et accuser la réception par signature, numéro de pièce d'identité et/ou cachet.
- La distribution des envois destinés à l'étranger se fera par l'office postal de destination dans les mêmes conditions que pour ses propres envois de même nature nationaux.

BAM S.A distribue dans les délais ci-dessous (à titre indicatif) :

- Les envois courrier « recommandé Prio » national : dans un délai indicatif de 3 jours ouvrables (j étant le jour du dépôt) sur le réseau de distribution du courrier prioritaire ; ce délai est valable si le destinataire est présent à son adresse lors du passage du facteur.
- Le courrier recommandé national : dans un délai indicatif de 5 jours ouvrables (j étant le jour du dépôt), ce délai est valable si le destinataire est présent à son adresse lors du passage du facteur.
- Les envois e-barki@ express : dans un délai de 24 h (à l'adresse de destinataire ou en main propre à ce dernier selon le choix de l'expéditeur)
- Les envois e-barki@ économique : dans un délai indicatif de 2j à 3j (à l'adresse de destinataire ou en main propre à ce dernier selon le choix de l'expéditeur).
- Le courrier recommandé international : dans un délai indicatif de 10 jours suivant la destination.
- Les envois AMANA national : Pour les localités où la livraison à domicile est offerte, la livraison s'effectue en express selon la destination (voir matrice des délais disponible au niveau des points de contact BAM) ; ce délai est valable si le destinataire est présent à son adresse lors du passage du facteur.(ou à l'adresse de destinataire si l'expéditeur opte pour ce choix)
- Les envois Amana international : dans un délai allant de 4 à 7 jours suivant le pays de destination.
- Les envois Post Colis : dans un délai à partir de 7 à 15 jours selon la destination.

3.1.3 Les envois postaux non distribuables et /ou rebutés

- Certains envois ordinaires peuvent être non distribuables aux destinataires pour des raisons liées à l'adresse ou au destinataire. Il peut s'agir de l'inexistence de l'adresse, de son inexactitude ou de son incomplétude.
- Pour les envois recommandés, colis postaux, e-barkia, et Amana national (sous réserves de l'article 3.1.2 B), les motifs de non distribution peuvent être aussi dus à la non réclamation de l'envoi, après avis déposé ou au refus de réception de l'envoi par le destinataire.
- Les motifs de non distribution des envois sont récapitulés comme suit :

	Adresse inexistante	Adresse incomplète	Refusé	Non réclamé
Envois ne nécessitant pas de signature	x	x		x (cas de poste restante et courrier ordinaire)
Envois remis contre signature	x	x	x	x

- Si BAM n'arrive pas à livrer l'envoi au destinataire pour l'une de ces raisons, les envois non distribuables sont renvoyés à l'expéditeur lorsque l'adresse de celui-ci est identifiable sur l'envoi.
- Le retour des envois à l'expéditeur se fait suivant les mêmes dispositions de l'article 3.1.2 A et B suivant la nature des envois.

En cas de non distribution à l'expéditeur de l'envoi retourné notamment pour les mêmes motifs cités ci-haut, l'envoi est d'office remis aux rebuts.

Sont vendus aux enchères le contenu des paquets poste, versés au rebut et présentant une valeur marchande lorsque ces envois sont en souffrance pendant un délai de six mois à compter de la date de leur dépôt au rebut sans que ces envois aient fait l'objet d'une réclamation.

- Tous les envois Amana et colis rebutés et non réclamés dans un délai maximum de six mois à compter du jour de leur mise en rebut seront vendus, détruits ou donnés aux œuvres de charités.
- En cas de réclamation, l'envoi rebuté et dont le délai de garde au rebut n'a pas encore expiré peut-être restitué à l'expéditeur ou au destinataire moyennant la présentation d'une pièce justificative / d'identité.

3.1.4. Envois adressés à des destinataires non desservis à domicile :

- Les envois ordinaires et les avis relatifs aux envois recommandés ou Amana ou colis postaux adressés à des personnes résidentes dans des zones en dehors du périmètre de distribution postale (zones dépourvues de travaux d'adressage notamment) sont :
 - Soit mis en instance au guichet du point de contact de BAM le plus proche où les destinataires pourront se présenter pour les retirer pendant le délai d'un mois.
 - Soit remis aux agents locaux du Ministère de l'Intérieur chargés de les faire parvenir aux intéressés.
- En cas de non retrait, les envois de toute nature sont retournés à l'expéditeur ou versés aux rebuts avec la mention « **non réclamé** ».

3.1.5 Cas particuliers de distribution :

- Les envois courrier recommandé et colis adressés à plusieurs destinataires (Monsieur et Madame x...) ne peuvent être remis qu'aux destinataires présents simultanément et munis chacun d'une pièce d'identité. Ils ne peuvent être délivrés à l'un d'eux que s'il produit une procuration régulière de l'autre.
- Si le client ne possède pas de pièce d'identité, la remise peut être effectuée en présence de 2 témoins disposant de pièces d'identité légales et valides et confirmant qu'ils connaissent bien le destinataire. Dans ce cas, le facteur (ou l'agent du guichet si le courrier est remis au guichet) porte la mention « livré en présence de 2 témoins : MM...CIN...Adresse... qu'ils déclarent connaître bien le destinataire » et recueillir leur émargement.
- Les envois courrier recommandé, Amana et colis dont le destinataire est décédé, peuvent être récupérés par les héritiers sous réserve de présentation de documents justificatifs nécessaires, à savoir le certificat de décès et l'acte des héritiers en présence de tous les héritiers et, le cas échéant, une procuration au profit d'un des héritiers est indispensable.
- Les personnes illettrées peuvent recevoir leurs envois (courrier recommandé, Amana et colis) en justifiant de leur identité soit en présence de deux témoins étrangers au service de BAM disposant de pièces d'identité légales, qui affirment connaître le destinataire, soit en présence d'un représentant de l'autorité locale affirmant également connaître le destinataire. (la distribution est attestée par l'apposition selon le cas sur le carnet 759 /DNL : soit de la signature des deux témoins, soit celle du représentant de l'autorité locale appuyée de l'empreinte du cachet officiel authentifiant la qualité de la signature).
- Les envois (courrier recommandé, Amana et colis) adressés à des aveugles ne peuvent être livrés qu'à leurs mandataires dûment autorisés, en vertu d'une procuration notariée ou d'une procuration établie sur formule N° 776. Toutefois les envois peuvent être remis aux aveugles eux même s'ils ont demandé par déclaration écrite datée et signée de leurs mains que tous les envois qui leur sont adressés leur soient remis en main propre en énonçant qu'ils entendent signer le document de distribution sous leur responsabilité.

3.2 Engagements de l'expéditeur et du destinataire

3.2.1 Norme d'adressage

- Pour garantir une meilleure prestation notamment le traitement et la distribution des envois courrier et colis, l'expéditeur s'engage à ce que l'adresse de destination soit parfaitement lisible, précise et complète, répondant aux critères de **la norme marocaine d'adressage 04.04.100/2003** » disponible au site web (<http://www.codepostal.ma>),
- Pour une célérité dans le traitement des envois, et pour assurer une livraison plus rapide et sans fausse direction, l'expéditeur doit apposer le code postal sur l'adresse du destinataire. La liste des codes postaux des villes et localités marocaines est consultable et téléchargeable sur le site <http://www.codepostal.ma>.
- L'expéditeur doit indiquer également son adresse au verso de l'envoi ; le cas échéant dans l'emplacement dédié à cet effet (bulletin d'expédition...), pour retourner l'envoi à l'expéditeur en cas de non distribution ;

Pour les envois destinés à l'étranger, le nom du pays doit être rédigé en caractère latin en bas du bloc adresse et en lettres majuscules.

3.2.2 Norme marocaine relative aux boîtes aux lettres destinées à la réception du courrier (NM 11.0.041/2006)

Pour garantir une distribution efficace, les résidents dans un habitat individuel ou collectif désireux de mettre en place des boîtes aux lettres pour la réception du courrier doivent respecter la norme Marocaine des boîtes aux lettres homologuée (Par arrêté du Ministre de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à Niveau de l'Economie N° 1422-06 du 13 Juillet 2006, publié au B.O N° 5444 du 3 Août 2006). Le client peut se renseigner en point de contact de BAM .

3.2.3 Paiement du service

- Le client s'engage à payer le prix correspondant au tarif applicable en vigueur au moment du dépôt de l'envoi et correspondant aux services éventuels choisis.
- Le prix acquitté rémunère le service d'acheminement et de distribution d'un envoi postal jusqu'à la première présentation au destinataire ou à son mandataire, ainsi que, le cas échéant, le retour à l'expéditeur de tout envoi postal non distribuable, dans les conditions prévues à l'article 3.1.1
- Les envois courrier ordinaires doivent être déposés suffisamment affranchis via des timbres postes et/ou d'autres marques et empreintes d'affranchissement admises et autorisées par BAM. Le paiement est considéré effectué si l'envoi porte une marque d'affranchissement en vigueur et matérialisée sur l'envoi
- Les frais de service des envois recommandés, des envois Amana et post colis sont payés au dépôt en espèces ou chèques à l'ordre de Barid Al-Maghrib S.A selon la réglementation en vigueur .
- L'abonnement aux boîtes postales est payable au début de chaque période choisie (année, trimestre, tri annuel) au choix du client, par chèque bancaire, espèces, virement au compte bancaire indiqué par BAM, sur prélèvement au compte bancaire du client, TPE.
- Le réabonnement aux boîtes postales est payable à travers l'application Barid Bank mobile (BBM) ou par internet sur le site : <http://www.poste.ma> ; en sus des moyens de paiement cités ci-haut.
- L'achat des timbres postes, des prêts à poster et des emballages postaux est payé en espèces ou chèques.
- Les envois insuffisamment 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. Si les frais ne sont pas acquittés, l'envoi est versé aux rebuts.

3.2.4. Conditions d'admission de l'envoi et emballage :

- Tout envoi colis (Post Colis, Amana international, Amana national) doit être conforme aux dimensions et aux poids mentionnés en annexe 2.

- Pour les envois courrier, les dimensions doivent être conformes aux dimensions et aux poids mentionnés en annexe 3.
- L'expéditeur s'engage à emballer et conditionner convenablement son envoi dans un contenant unique et indivisible pour que celui-ci puisse notamment :
 - Supporter les manipulations nécessitées par des conditions normales de traitement des envois. Il doit notamment prendre toutes les dispositions afin de protéger le contenu de chocs ou de pressions pouvant survenir lors du traitement des envois ;
 - Être conforme aux dimensions et aux poids des envois mentionnés dans le tableau en annexe 2 et 3.
- BAM met à la disposition de l'expéditeur, différents modèles d'emballages correspondants aux dimensions de son envoi.
- La confection et l'emballage de l'envoi et de son conditionnement intérieur se fait sous la seule responsabilité de l'expéditeur qui doit l'adapter au contenu et sans aucun ajout susceptible de blesser les agents de BAM, ses éventuels sous-traitants ou impacter le circuit postal et salir ou détériorer d'autres envois. Le poids brut d'un envoi correspond au poids de son contenu auquel il faut ajouter le poids de l'emballage de l'envoi
- Le fait d'utiliser l'emballage de BAM n'exonère pas l'expéditeur de respecter les conditions ci-dessus.

3.2.5. Contenu des envois :

A- Pour les envois postaux déposés et destinés au Maroc, il est interdit d'insérer dans les envois **courrier ordinaires** :

- ✓ des pièces de monnaies marocaines ou étrangères ayant cours ;
- ✓ des pièces de monnaies n'ayant pas cours ;
- ✓ des billets de banque ainsi que les valeurs payables au porteur ;
- ✓ des matières d'or ou d'argent, des bijoux et autres objets précieux.

Il est possible d'envoyer les mêmes objets sous forme d'envois courrier ou amana nationale avec déclaration de valeur sous réserve du montant maximum de celle-ci.

Il est aussi interdit d'insérer dans les **envois postaux régime national toute nature confondue** :

- Les objets qui, par leur nature ou leur emballage, peuvent présenter du danger pour les agents de BAM ou le grand public, salir ou détériorer les autres envois, l'équipement postal ou les biens appartenant à des tiers ;
- Les stupéfiants et les substances psychotropes ;
- Les objets obscènes ou immoraux ;
- Les objets de contrefaçon et piratés et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- Les explosifs, les munitions, les gaz, les matières inflammables solides et liquides, les substances oxydantes, toxiques et/ou infectieuses, les produits corrosifs ou radioactifs, les piles et batteries au lithium ;
- Les marchandises qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- Les animaux morts ou vivants ;
- Les envois expédiés en vue d'un acte frauduleux ou du non-paiement délibéré de l'intégralité des sommes dues ;
- Insertion de correspondances dans les colis.

B- Pour les envois postaux destinés à l'étranger, en plus des envois interdits à destination du Maroc, il est recommandé à l'expéditeur de consulter le site Web de l'Union postale universelle (UPU) pour plus de précisions sur les envois interdits par pays de destination :

<https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/postalSolutions/programmesAndServices/postalSupplyChain/customs/listCustomsProhibitedArticlesEn.pdf>

C- En cas d'insertion par l'expéditeur d'un contenu interdit, aucune indemnisation ne pourra lui être versée et sa responsabilité pourra être engagée.

3.2.6 Contrefaçon, réutilisation de timbres-poste ou autres marques d'affranchissement et monopole postal :

- La contrefaçon ou la falsification des timbres-poste ou toutes autres empreintes d'affranchissement ainsi que leur réutilisation ultérieure après leur oblitération est passible de sanctions pénales ;
- BAM se réserve le droit de refuser ou de suspendre le traitement des envois frauduleusement affranchis et intenter une action en justice contre les auteurs d'affranchissements frauduleux.
- BAM est seul chargé de :
 - L'émission, pour le compte de l'Etat, de timbres-postaux ainsi que toutes marques d'affranchissement.
 - L'exercice des activités parallèles au monopole de l'Etat en matière du service du courrier sous toutes ses formes, dans les relations intérieures et internationales.

3.2.7 Formalités douanières

- Les envois et les colis destinés ou parvenus de l'étranger sont contrôlés par les services de l'Administration des Douanes et Impôts Indirects. L'expéditeur / destinataire reste seul responsable de la réalité de ses déclarations concernant son envoi.
- L'expéditeur est tenu de s'informer auprès des services de l'Administration des Douanes et Impôts Indirects sur les obligations existantes en matière douanière et fiscale, exigibles à l'expédition de l'envoi.
- L'expéditeur remplit la déclaration CN23 et CN22 d'une manière complète, exacte et lisible. Toute déclaration fautive ou incomplète risque d'entraîner notamment la saisie de l'envoi ou le retard dans le traitement et dédouanement.
- Il incombe au client de s'enquérir des possibilités d'importation et d'exportation (interdiction, conditionnement, etc.) et se renseigner sur les documents (certificats d'origine, certificat sanitaire, facture, etc.), éventuellement exigibles dans les pays de destination, et de les annexer à la déclaration.
- Le client peut être soumis à des droits et des taxes sur l'importation, qui sont perçues lors de la livraison du colis ou du petit paquet au destinataire, BAM S.A n'a aucun contrôle sur les montants des droits et taxes de douane et n'intervient pas dans la fixation des montants des droits et taxes de douane.
- Des frais supplémentaires pour le service de dédouanement et recouvrement des droits de douane sont à la charge du destinataire ; ils sont perçus au moment de la livraison.
- BAM n'est pas responsable sur les délais de traitement de ces envois par l'Administration des Douanes, délais qui pourraient impacter les délais de distribution de ces envois au destinataire.

Article 4. Réclamations :

4.1 Recevabilité des réclamations

- Toute réclamation concernant un envoi postal doit être formulée gratuitement dans un délai maximal de six mois à compter du lendemain du jour de dépôt.
- Le délai maximum de traitement d'une réclamation pour un envoi courrier recommandé et Amana national est de 30 jours à partir de sa date de réception, sauf circonstances exceptionnelles ou imprévues ;
- Le délai maximum de traitement d'une réclamation pour un envoi courrier recommandé international, colis et Amana international est de 60 jours à partir de sa date de réception, sauf circonstances exceptionnelles ou imprévues

4.2 Dépôt des réclamations

Le client a droit de déposer gratuitement une réclamation contre un reçu de dépôt qui lui sera remis. Le dépôt de réclamation se fait via les canaux suivants :

- Pour les prestations courrier, Amana (national et international) et colis , au siège social de BAM par écrit à l'adresse suivante : Service relation client / pôle activités postales, Avenue Moulay Ismail, Hassan 10020, Rabat ; de préférence à l'aide du formulaire de réclamation (suivant type d'envois) mis à disposition au point de contact BAM ou à défaut sur papier libre ;

- Via le centre d'appel au numéro : 080 200 60 60 ;
- Renseigner sa réclamation au niveau de la rubrique « Suivi Clientèle » de l'application mobile « My amana » pour les envois recommandés et Amana.
- Se connecter sur l'onglet «Service Clientèle» dans le site web de BAM, <http://www.poste.ma>, sur l'Espace «réclamations» (formulaire réclamation en ligne à renseigner) ;
- Auprès d'un point de contact de BAM.

4.3 Recours au Médiateur

- Le client peut recourir au médiateur interne de BAM en cas de non satisfaction de sa réclamation deux mois après son dépôt.
- Le médiateur est chargé d'intervenir en cas de différend entre de BAM et ses clients et à parvenir à une solution négociée optimale et conforme à leurs intérêts respectifs.
- La procédure de la médiation est assurée gratuitement par le médiateur de BAM qui peut être contacté soit par courrier à l'adresse suivante : Médiateur de Barid Al Maghrib S.A Avenue Moulay Ismail, Hassan 10020, Rabat, ou par courrier électronique : MEDIATEURBAM@poste.ma

4.4 Indemnisation :

- BAM s'engage à indemniser le client en cas de perte, avarie ou spoliation attribués à BAM, d'un envoi recommandé national ou international (à l'import et à l'export) comme suit :
 - Montant forfaitaire de 396 MAD ;
 - Montant de la valeur déclarée si le client opte pour ce service : valeur déclarée + frais d'affranchissement ;
- Les envois Amana sont indemnisés selon les cas et les modalités décrites en annexe 1.
- 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.

Article 5. Responsabilité de BAM

- La responsabilité de BAM cesse dans les cas suivants :
 - Lorsque le dommage à l'envoi (perte, avarie, spoliation) résulte d'un cas de force majeure.
 - Lorsque le dommage a été causé par la faute ou la négligence de l'expéditeur ou provient de la nature de l'envoi y compris le non-respect des engagements cités ci-haut.
 - Lorsque les envois ont été saisis en vertu des dispositions légales notamment douanières y compris dans les pays de destination.
 - Lorsque l'expéditeur n'a formulé aucune réclamation dans les délais de six mois à compter du lendemain du dépôt.
 - Lorsqu'il s'agit d'envois qui tombent sous le coup des interdictions prévues à l'article 3.2.4.
 - Lorsqu'il s'agit d'envois avec valeur déclarée ayant fait l'objet d'une déclaration frauduleuse de valeur supérieure à la valeur réelle du contenu.
- BAM n'est pas responsable des dommages indirects ou immatériels tels que perte de profit, perte de contrat, perte de chance, préjudice d'image.

- Dans le cas où la responsabilité de BAM serait engagée, elle est strictement limitée à l'indemnisation de l'expéditeur dans les conditions prévues à l'article 4.4.

Article 6 : Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de ses activités, BAM traite les données relatives à ses clients conformément à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. La collecte de ces données à caractère personnel est faite aux fins de la « **gestion des clients** ».

Les destinataires de ces données sont le dispositif de contrôle externe, les sous-traitants et les tiers autorisés, le cas échéant. Un client personne physique peut accéder à ses données à caractère personnel, les rectifier ou s'opposer à leur traitement pour des motifs légitimes, par courrier à l'adresse suivante : Barid Al- Maghrib S.A, service conformité, Avenue Moulay Ismail, Hassan 10020, Rabat, ou par courrier électronique : donneespersonnelles@poste.ma.

Ce traitement a reçu autorisation de la CNDP sous numéro **A-GC-364/2017**.

Article 7 : Droit applicable – Attribution de compétence

Sans préjudice de l'application de la législation postale internationale, le droit Marocain régit les présentes CGV. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, sera du ressort des tribunaux marocains compétents.

Article 8. Modifications des CGV

BAM peut modifier les présentes CGV pour des raisons d'ordre légal et opérationnel. Les nouvelles CGV ainsi modifiées seront publiées et applicables à compter de la date de leur publication.

Annexe 1 : indemnités messagerie amana

<i>Cas</i>	Perte	Spoliation/Avarie		Non-retour de CRBT (chèque) pour envois livrés.	Retard	Non acheminement à l'export
		Totale	Partielle			
ENVOIS ORDINAIRE (SANS VD)	Montant réel de la perte : cette indemnité ne peut en aucun cas dépasser : 210 MAD par envoi +17 MAD par Kg au maximum + les taxes acquittées.	Montant réel de la spoliation : cette indemnité ne peut en aucun cas dépasser : 210 MAD par envoi +17 MAD par Kg au maximum + les taxes acquittées.	Montant réel de la spoliation : cette indemnité ne peut en aucun cas dépasser : 210 MAD par envoi +17 MAD par Kg au maximum	Frais de reconstitution du titre selon la règle : 210 MAD par envoi +17 MAD par Kg au maximum + les taxes acquittées.	Frais de transport	En cas de survenance de l'incident au niveau du périmètre national, l'indemnisation est accordée selon les règles d'indemnisation des envois ordinaire (sans VD) pour les cas : Perte /Spoliation
VD (Valeur Déclarée)	Montant réel de la perte : la valeur déclarée au maximum + taxes acquittées à l'exception de la taxe d'assurance	Montant réel de la perte : La valeur déclarée au maximum + taxes acquittées à l'exception de la taxe d'assurance.	Montant réel de la spoliation : cette indemnité ne peut pas dépasser la valeur déclarée.	Frais de reconstitution du titre selon la règle : 210 MADS par envoi +17 MAD par Kg au maximum + les taxes acquittées.	Frais de transport	En cas de survenance de l'incident au niveau du périmètre national, l'indemnisation est accordée selon les règles d'indemnisation des envois avec VD pour les cas : Perte /Spoliation
		<ul style="list-style-type: none"> Avarie totale : lorsque l'envoi est intégralement endommagé et ne peut être réutilisé Spoliation totale : la disparition de la totalité des articles composant l'envoi. 	<p>Avarie partielle : lorsque l'envoi est partiellement endommagé et peut être réutilisé.</p> <p>Spoliation partielle : la disparition partielle de quelques articles sans porter atteinte à l'intégralité du colis, et à l'usage du produit.</p>			

Annexe 2 : Limite de poids et de dimension colis

Prestations	Limite du Poids	Limite de dimension
Amana national	31 Kg	2 m x 1 m
Post Colis	30 Kg	Pas de dimension dans la limite de 30 Kg
Amana international	70 Kg	Dimension dans la limite de 70 Kg du poids volumétrique*

(*) $PV = (Longueur \times largeur \times hauteur) / 5000$

Annexe 3 : Limite de poids et de Dimension de la lettre (ordinaire et recommandée)

<i>Maximums</i>	<i>longueur, largeur et épaisseur additionnées : 900 millimètres, sans que les plus grandes dimensions puissent dépasser 600 millimètres, avec une tolérance de 2 millimètres.</i>
<i>Minimums</i>	<i>comporté une face dont les dimensions ne soient pas inférieures à 90 x 140 millimètres, avec une tolérance de 2 millimètres.</i>
<i>Poids Maximum</i>	2 Kg