

Livraison des colis : connaître toutes les options

En standard*, deux opérateurs en concurrence aux conditions assez proches

La Poste, l'opérateur géant, et Colis privé, son challenger, qui possèdent, tous deux, une licence postale leur permettant d'ouvrir les boîtes aux lettres normalisées afin d'y placer les petits colis, offrent à peu près les mêmes prestations, du moins dans le texte.

Sur le terrain, tout dépend de la diligence des équipes. Chacun des opérateurs propose aussi une variante haut de gamme de son service principal.

** 48 heures, en moyenne, à partir de la prise en charge du colis jusqu'à la première présentation, sur un créneau de 8 à 13 heures.*

	
Livré par le facteur ou le préposé aux colis, le samedi compris. Livraison sans rendez-vous.	Livré par un chauffeur (sociétés partenaires), le samedi compris. Livraison sans rendez-vous.
Avec Colissimo	Avec Easy
- Le facteur dépose le colis dans la boîte aux lettres si la taille le permet (boîtes aux lettres normalisées avec passe d'ouverture). Sinon, il sonne chez le destinataire et lui remet le colis chez lui, même en étage. - Le facteur doit passer deux fois avant de laisser un avis de passage : le colis est alors disponible à J + 1, voire J + 2, au bureau de poste. - Pour les colis remis sans signature, La Poste s'autorise à confier le colis à un voisin, quand l'entreprise expéditrice accepte cette procédure. Le destinataire en est alors informé sur l'avis de passage.	- Le livreur dépose le colis dans la boîte aux lettres si la taille le permet (boîtes aux lettres normalisées avec passe d'ouverture). Sinon, il sonne et le remet en mains propres au destinataire, contre signature. - En cas d'absence du destinataire, le livreur s'autorise à remettre le colis à une tierce personne (gardien, voisin...). Si ce n'est pas possible, il laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres, en avertit aussi le client par e-mail et remet le colis dans le point relais le plus proche partenaire des réseaux Kiala ou Mondial Relay.
Avec So Colissimo	Avec Bis
Possibilité, en plus des services Colissimo, de la livraison dans un espace automatique Cityssimo ou chez l'un des 500 commerçants du réseau Pickup Services, et, surtout, à Paris intra-muros, d'une livraison sur rendez-vous de 17 heures à 21 h 30, sur une tranche de 1 h 30.	En cas d'absence du destinataire lors du 1 ^{er} passage, le livreur conserve le colis et dépose un avis de passage dans la boîte aux lettres, doublé d'un e-mail. Le client reprend alors contact avec Colis privé pour convenir d'une 2 ^e présentation, soit à son domicile, soit chez un tiers, soit dans le point relais de son choix.

En express*, trois opérateurs dont les modes de livraison sont plus ou moins pratiques

Entre TNT, qui se limite à un seul passage, puis dépose le colis dans un Relais Colis, Chronopost, qui vous donne la main sur le jour de livraison, et UPS, qui peut tenter trois passages, dont deux

programmés en accord avec vous, le mode opératoire varie. D'autres expressistes interviennent aussi (FedEx, DHL, etc.), et quantité de transporteurs venus du monde de l'entreprise

se lancent sur ce marché en croissance de la livraison au particulier.

** 24 heures à partir de la prise en charge du colis par le transporteur, en général entre 8 et 13 heures.*

		
- Choix entre la livraison 24 heures à domicile et celle en Relais Colis Express. - La veille, le destinataire est informé de la prise en charge du colis dans le réseau TNT, puis de sa livraison le lendemain matin. - Un seul passage au domicile le lendemain, de 8 à 13 heures. - Si le destinataire est présent, le colis lui est remis en mains propres, contre signature. - S'il est absent, un avis de passage est laissé dans sa boîte aux lettres, doublé d'un avis de passage numérique. Le colis est déposé dans le Relais Colis le plus proche et peut être récupéré à partir de 14 heures.	- Livraison le samedi sur option du cybermarchand. - Le destinataire est informé la veille que la livraison aura lieu entre 8 et 13 heures le lendemain. S'il sait qu'il sera absent, il peut reprogrammer la livraison dans un délai de 6 jours - Si le destinataire est présent, le colis lui est remis en mains propres, contre signature. S'il est absent et que le colis n'entre pas par la fente de la boîte aux lettres (pas de passe), le paquet est mis en instance soit au bureau de poste, soit dans un relais colis Pickup, soit dans une agence Chronopost. Il n'y a pas de 2^e passage. - Chronopost dispose de son propre réseau d'acheminement (moyens propres et sociétés partenaires), les colis livrés par Chronopost ne sont donc pas apportés par le facteur.	- Le livreur tente 3 passages au domicile du destinataire (sauf si le cybermarchand a prévu un service minimal, avec dépôt, après le 1^{er} passage, dans un point relais Kiala). - En cas d'absence du destinataire, le livreur laisse, à chaque passage, un avis avec un numéro de téléphone pour reprogrammer la livraison, soit au domicile, soit dans une agence UPS. Le 3^e avis prévient le destinataire qu'il a 5 jours pour reprendre contact avec UPS, sinon le colis repartira chez l'expéditeur.

En points relais*, quatre réseaux de dépôt aux services très proches

La commodité du retrait dépend des horaires du magasin partenaire du réseau (les points de vente peuvent être multiréseaux).

** 48 heures à partir de la prise en charge du colis, remis contre signature et sur présentation d'une pièce d'identité.*

			 (La Poste)	 (UPS)
Nombre de points relais partenaires	4 200 points relais	4 300 points relais	5 500 points relais	4 500 points relais
Durée de garde avant renvoi à l'expéditeur (après alerte de rappel)	14 jours	14 jours	14 jours	14 jours
Services supplémentaires	- Possibilité de payer sa commande lors du retrait. - Possibilité d'envoi à un autre particulier de relais à relais. - Vente d'abonnements téléphoniques. - Écocollecte de capsules de café.	- Possibilité d'envoyer un colis à un autre particulier de relais à relais (et bientôt de relais à domicile). - Collecteur de produits usagés (piles, capsules de café, mobiles). - Coupons de réduction de commerçants partenaires.	- Possibilité de livraison express (en 24 heures avec Chronopost). - Possibilité d'envoyer un colis à un autre particulier de relais à relais.	—