

SYSTEME D'INFORMATION ET DE  
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes  
**Domaine de la prestation :** Services Postaux  
**Objet de la prestation :** Réception d'un envoi Rapid Poste provenant de l'étranger et soumis aux formalités douanières

Conditions d'obtention

- L'envoi ne peut être livré qu'à destinataire ou à son mandataire ;
  - Accomplissement par le destinataire des formalités douanières ;
  - Les formalités douanières peuvent être accomplies par le service de déclarant en douane du centre Rapid Poste au profit du client sur sa demande et moyennant le paiement de la taxe y afférente .
- Remarque :** le client est responsable devant le service douanier des documents et des déclarations présentés dans son dossier la Poste Tunisienne n'est pas responsable des fautes commises par le client.

Pièces à fournir

- Présentation de la C.I.N ou d'un passeport en cours de validité ;
- avis d'arrivée de l'envoi ;
- Document attestant l'accomplissement par le destinataire des formalités douanières ;
- Reçu de paiement des frais y afférents (tarifs douaniers, taxe d'emmagasinage et de ré emballage) et des taxes douanières (pour les envois sous douane) ;
- Reçu de paiement des frais de la déclaration en douane le cas échéant.

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Aviser le client de l'arrivée de l'envoi ; - Accomplir les formalités douanières ; - Présentation du document attestant l'accomplissement des procédures douanières au guichetier ; - Livraison de l'envoi au destinataire.	- Agence Rapid Poste ou bureau de Poste - Le client, service douanier - Le client.  - Agent de guichet rapid Poste	- 24 heures à compter de l'arrivée de l'envoi - Selon le client  - Selon le client  - Immédiat.

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** Centre Rapid Poste El Manar – Agences Rapid Poste ayant un guichet assurant le service douanier – Bureau de Poste

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** Centre Rapid Poste El Manar – Service douanier Rapid Poste à Tunis Carthage – Centre Rapid Poste de Tunis Carthage

Délai d'obtention de la prestation

En fonction de l'accomplissement des formalités douanières par le client

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 184 du 6 octobre 1999 fixant les tarifs des services Rapid poste .
- Circulaire du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 161 du 6 décembre 2000 relative au service de déclarant en douane.

SYSTEME D'INFORMATION ET DE  
COMMUNICATION ADMINISTRATIVE  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes  
**Domaine de la prestation :** Services Postaux  
**Objet de la prestation :** Traitement d'une réclamation relative à un envoi Rapid Poste

Conditions d'obtention

- Présentation du reçu de dépôt, où à défaut des informations y afférentes, en prenant soin d'indiquer l'adresse complète du destinataire et de son numéro de téléphone s'il y a lieu ;
- Les réclamations sont reçues gratuitement dans les agences Rapid-Poste, par fax ou par le courrier ordinaire ou encore par le centre d'appel 1828 ou par le BRC ;
- Il est préférable de présenter la réclamation à l'agence Rapid-Poste ou au bureau de poste de dépôt ;
- L'acceptation des réclamations de l'expéditeur ou du destinataire est fixé pour un an à compter de la date du dépôt de l'envoi et durant 6 mois pour les envois à destination ou en provenance de certains pays étrangers conformément aux accords bilatéraux.

Pièces à fournir

Reçu original ou copie de dépôt .

Étapes de la prestation	Intervenants	délais
- Réception et enregistrement de la réclamation ; - Procéder aux recherches nécessaires auprès des différents intervenants (Centre de transit, centre de distribution ....) ; - Répondre au réclamant.	- Le client, bureau de poste, agence Rapid Poste, BRC ou centre d'appel 1828 - Le Centre Rapid-Poste  - Bureaux de poste ou agences Rapid ou Poste ou BRC ou centre d'appel 1828	- Immédiat  - En régime interne : 48 heures au moins à partir de la date du dépôt de la réclamation - En régime international: trois jours au moins à partir de la date du dépôt de la réclamation et selon le pays de destination dans tous les cas une lettre d'attente est adressé au clients dans un délai de 48 heures

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** Lieu du dépôt de l'envoi ou agence Rapid-Poste

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** Lieu du dépôt de l'envoi ou agence Rapid-Poste

Délai d'obtention de la prestation

- Obtention de la réponse : \* en régime interne : généralement dans 48 heures,
- \* en régime international: dans un délai de 3 jours à partir de la date de dépôt de la réclamation et selon le pays de destination.

Références législatives et / ou réglementaires

- Loi n° 98 - 38 du 02 juin 1998 relative au code de la poste.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 184 du 6 octobre 1999 fixant les tarifs des services Rapid Poste.
- Convention cadre des envois express Internationales Union Postales Universelle .