

# Conditions Générales d'Abonnement La Poste Mobile PRO

au 16/01/2023



LES OFFRES  
PRO

## LES FORAITS PRO LA POSTE MOBILE

### 1 - GÉNÉRALITÉS

1.1. LA POSTE TELECOM (ci-après dénommée « LA POSTE MOBILE » ou « LPM ») propose à ses clients en France métropolitaine des abonnements aux services de radiotéléphonie mobile. Les services qu'elle fournit sont délivrés en utilisant le réseau de télécommunications GSM/GPRS (2G), UMTS (3G), LTE (4G) et 5G (ci-après dénommé le « Réseau ») d'un opérateur de réseau (ci-après dénommé l'« Opérateur Réseau »).

1.2. Les offres pro LA POSTE MOBILE peuvent être souscrites par des personnes physiques majeures ou des personnes morales à des fins professionnelles (ci-après dénommées le ou les « Abonnés », ou le ou les « Clients », ou le « Titulaire » ou « vous »).

1.3. Au moment de la souscription au contrat d'abonnement, vous choisissez parmi les forfaits pros proposés. A ce forfait souscrit à titre principal s'ajoutent des services complémentaires qui sont automatiquement accessibles, et des services pros optionnels qui nécessitent que vous souscriviez des options spécifiques.

1.4. Les relations contractuelles entre LPM et l'Abonné sont régies par les documents suivants (« Documents Contractuels ») :

- le contrat d'abonnement et ses éventuels avenants,
- les Conditions Générales d'Abonnement Les Forfaits Pro LA POSTE MOBILE et les éventuelles Conditions Particulières,
- les conditions tarifaires des Forfaits Pro LA POSTE MOBILE (« Guide Tarifaire »),
- le Récapitulatif contractuel.

### 2 - MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES

#### 2.1. Souscription dans un point de vente

2.1.a. Lorsque vous souscrivez dans un point de vente proposant les services, vous devez au préalable fournir les pièces justificatives suivantes : Pour les professionnels entrant dans un des cas suivants :

(i) **Personne physique exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole :**

- présentez l'original de votre pièce d'identité officielle en cours de validité et fournissez en une copie ;
- fournissez un extrait original d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés ou du Registre des Métiers datant de moins de 3 mois ; Pour les professions libérales, cette justification se fera au moyen du Certificat d'Inscription du Répertoire National des Entreprises et de leurs Etablissements émis par l'INSEE ;
- la fourniture d'un relevé d'identité bancaire (RIB ou RIP) à votre nom et dont l'établissement financier est domicilié en France ;
- fournissez un mandat SEPA si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

(ii) **Pour les Sociétés ou associations à but lucratif :**

- présentez l'original d'une pièce d'identité officielle en cours de validité. Si vous n'êtes pas le représentant légal, vous devez fournir l'original du pouvoir vous autorisant à souscrire, signé par le représentant légal et une copie de la pièce d'identité du représentant légal ;
- pour une association, fournissez la publication de la déclaration de création au J.O.A.F.E, les statuts, le bilan annuel ;
- pour une société, fournissez un extrait original d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés (K-Bis) datant de moins de 3 mois ;
- fournissez un relevé d'identité bancaire au nom de la société ou de l'association et dont l'établissement financier est domicilié dans l'Espace économique européen ;
- fournissez un mandat SEPA si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

(iii) **Pour les personnes morales de droit public (collectivités publiques, établissements publics, autorités administratives indépendantes) :**

- présentez un document officiel désignant précisément la personne publique abonnée et le cas échéant, l'organisme débiteur ;
- présentez une pièce officielle attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat accompagné de la copie de la pièce d'identité de la personne physique habilitée à représenter et engager la personne de droit public ;
- fournissez un extrait K-Bis datant de moins de 3 mois ;
- fournissez un relevé d'identité bancaire (RIB ou RIP) au nom de la personne publique et dont l'établissement financier est domicilié en France ;
- fournissez un mandat SEPA si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

2.1.b. Pour toutes les personnes visées au 2.1.a, en plus des documents mentionnés, il peut être demandé le cas échéant, le paiement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur consommation pour les cas et dans les conditions visés à l'article 4. Le règlement de l'avance sur consommation ou du dépôt de garantie est à adresser directement au Service Comptabilité de LPM, par chèque, virement ou mandat compte. Pour les Services d'itinérance réglementés, veuillez vous reporter aux conditions mentionnées à l'article 22.1.

2.1.c. Toute personne signant un contrat d'abonnement en votre nom et pour votre compte doit en plus des documents mentionnés aux articles 2.1.a et 2.1.b, fournir un mandat signé par vos soins. Pour les personnes

morales, le mandat doit être établi sur papier à en-tête et être revêtu d'un tampon où figurent les coordonnées de la personne morale.

2.1.d. La souscription d'une offre d'abonnement en point de vente est limitée à 100 lignes (1 ligne pour le titulaire et 99 lignes pour les utilisateurs) sur 30 jours.

#### 2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire une offre d'abonnement en contactant LPM ou La Poste Entreprises par téléphone ou en vous connectant sur le site <https://pro.lapostemobile.fr> (coût d'une connexion internet) dès lors que l'offre est proposée via ces canaux de souscription.

#### 2.2.a. Souscription en ligne

Dans ce cas, le contrat est conclu par le système dit du « double clic », sous la condition résolutoire de la réception par LPM des documents visés à l'article 2.1.a et, le cas échéant, à l'article 2.1.b. Une confirmation de votre souscription avec les Documents Contractuels vous est transmise par courrier électronique ou le cas échéant par voie postale. Les documents visés à l'article 2.1.a, 2.1.b le cas échéant et 22.1 doivent être retournés à LPM par télécopie, courrier postal ou courrier électronique.

#### 2.2.b. Souscription par téléphone

Dans ce cas, votre acceptation de l'offre auprès du Service Client LPM ou La Poste Entreprises vaut formation du contrat, sous la condition résolutoire de la réception par LPM des documents visés à l'article 2.1.a et, le cas échéant, à l'article 2.1.b, et d'un exemplaire du contrat d'abonnement. Les documents visés à l'article 2.1.a et 22.1 doivent être retournés à LPM par courrier postal ou courrier électronique.

2.2.c. LPM pourra, le cas échéant, vous dispenser de fournir tel ou tel document visé à l'article 2.1.a et 22.1.

#### 2.2.d. La carte SIM vous est transmise :

- à compter de votre acceptation de l'offre dans le cas où vous êtes dispensé de fournir les documents mentionnés à l'article 2.1.a ;
- ou dès la réception des documents visés à l'article 2.1.a et 22.1. Lorsque ceux-ci vous sont demandés par LPM et dès l'encaissement du dépôt de garantie dans le cas où vous devriez en verser un.

2.3. Pour les souscriptions ayant lieu le 28, 29, 30 ou 31 du mois, les jours de facturation étant respectivement le 02, 03, 04 ou 05 du mois suivant vous disposez chaque jour, entre le jour d'activation de votre ligne et le jour de facturation, d'une durée de communication égale à la durée mensuelle de votre forfait réduite au prorata d'une journée. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait journalier est facturée en au-delà.

2.4. LPM se réserve le droit de refuser toute souscription d'abonnement qui excéderait les limites de capacité du système. Ceci vaut notamment en cas de rupture de stock de carte SIM.

### 3 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

3.1. Le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM. Dans le cas où vous auriez demandé le portage de votre n° mobile (PNM), l'activation de la carte SIM interviendra à la date à laquelle le portage de votre n° mobile deviendra opérationnel. Si vous vous trouvez dans l'un des cas visés à l'article 20.2.3, l'activation de la carte SIM interviendra à la date à laquelle LPM vous communiquera un nouveau n° de mobile.

3.2. Les contrats sont conclus pour une durée indéterminée et distingués comme suit :

3.2.a. Contrat à durée indéterminée avec une période d'engagement minimale :

La période d'engagement minimale est de 24 mois. Dans ce cas, le contrat ne peut être résilié qu'après expiration des 24 mois en respectant le préavis visé à l'article 17.3.

3.2.b. Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement minimale :

Dans ce cas, le contrat peut être résilié à tout moment en respectant le préavis visé à l'article 17.3.

### 4 - DÉPÔT DE GARANTIE – AVANCES SUR CONSOMMATIONS

#### 4.1. Avance sur consommation

##### 4.1.1. À la souscription du contrat d'abonnement

Pour toute souscription, LPM se réserve le droit d'exiger le versement d'une avance sur consommation d'un montant correspondant au premier mois à venir d'abonnement au forfait.

##### 4.1.2. En cours d'exécution du contrat d'abonnement

Pour chaque carte SIM, LPM peut, en cours d'exécution du contrat, vous demander une avance sur consommation si vous passez des communications non comprises dans votre forfait pour un montant supérieur à celui indiqué dans le Guide Tarifaire applicable lors de votre souscription.

En cas de survenance d'un tel événement, LPM vous en informera par tous moyens en vous communiquant le montant de votre encours de consommation, afin que vous puissiez procéder au règlement dudit encours, dans un délai de soixante-douze (72) heures. Ce règlement sera déduit de votre prochaine facture. En cas de refus ou à défaut de réception de votre règlement dans le délai précité, et sans préjudice des autres actions en recouvrement de LPM, les services seront suspendus jusqu'au paiement total des sommes dues. Le paiement de l'avance sur consommation, s'effectue par carte bancaire

dans votre Espace Client ou auprès du Service Client ou mandat compte à adresser directement à LPM.

#### 4.2. Dépôt de garantie

LPM se réserve le droit d'exiger le versement d'un dépôt de garantie lors de la souscription ou en cours d'exécution du contrat d'abonnement dans les cas mentionnés ci-dessous et pour les montants spécifiés dans le Guide Tarifaire applicable lors de la souscription.

##### 4.2.1. À la souscription du contrat d'abonnement

Pour chaque carte SIM, LPM vous demande lors de la souscription, un dépôt de garantie, dans les cas suivants :

- vous ne réglez pas le 1er mois d'abonnement, visé à l'article 4.1.1, par chèque ou carte bancaire ;
- vous n'optez pas pour le règlement de vos factures par prélèvement automatique,
- vous êtes inscrit au fichier Préventel visé à l'article 19.8.1 ;
- vous présentez un impayé sur une autre ligne LPM ;
- en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle de votre IBAN effectué via la société Viamobis conformément à l'article 19.8.1 ;
- en cas de contrôle révélant un risque de solvabilité du Client effectué via la société Scores&Décisions conformément à l'article 19.8.1.

À réception de la demande de LPM, vous disposez de 10 jours pour régler à LPM le dépôt de garantie. LPM peut renoncer à sa demande de dépôt de garantie. Si votre situation correspond à plusieurs des cas énumérés au présent article, vous n'êtes redevable, au titre des dépôts de garantie prévus à cet article, que du dépôt de garantie dont le montant est le plus élevé.

##### 4.2.2. En cours d'exécution du contrat d'abonnement

Pour chaque carte SIM, LPM peut, en cours d'exécution du contrat, vous demander un dépôt de garantie en cas d'incidents de paiement en cours au titre de l'un des contrats conclus avec LPM.

En cas de survenance, en cours d'exécution du contrat, de plusieurs des événements mentionnés à cet article 4.2.2, LPM peut vous demander un dépôt de garantie à chaque nouvel événement survenant.

#### 4.2.3 Règles applicables

a - LPM se réserve le droit, dans le respect des dispositions de l'article 16, de mettre en restriction, partielle ou complète, votre ligne dans l'attente du paiement effectif de l'avance sur consommation visée à l'article 4.1. ou du dépôt de garantie visé à l'article 4.2.

b - Les dépôts de garantie prévus à l'article 4.2 peuvent se cumuler entre eux.

c - Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ne produisent pas d'intérêts au bénéfice de l'Abonné. La restitution interviendra dans un délai de 30 jours suivants la résiliation de tout ou partie du contrat concerné par le dépôt de garantie, et ce sous réserve du paiement des sommes restant dues à LPM.

### 5 - SOUSCRIPTION DE PLUSIEURS LIGNES PAR UN ABONNÉ

5.1. Vous avez la possibilité de rattacher jusqu'à 100 lignes, matérialisées par des n° d'appel et des contrats d'abonnement distincts, à un seul compte de facturation.

5.2. L'intégralité des dépôts de garantie correspondant aux différents abonnements souscrits peut être affectée par LPM au paiement de toute somme impayée au titre de n'importe lequel de vos contrats d'abonnement dès lors qu'ils sont rattachés à un même compte de facturation.

5.3. Lorsque LPM, en application de ses Conditions Générales, résilie et/ou suspend l'un des abonnements souscrits pour impayés, elle se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier l'intégralité de vos abonnements souscrits en cause rattachés à un même compte de facturation dans le respect des dispositions des articles 16 et 17.

### 6 - CARTE SIM

6.1. LPM vous remet une carte SIM à laquelle est associé un n° de téléphone attribué par LPM, et qui permet l'accès aux services de LPM. La carte SIM est la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de LPM, qui peut, sous réserve de vous en informer au préalable, la faire remplacer pour des raisons d'évolutions techniques liées au terminal ou d'amélioration du service qui vous est proposé. En conséquence, il est interdit de concéder sur la carte SIM (et les logiciels intégrés) un quelconque droit à titre onéreux ou gratuit. Il est également interdit de détruire, de dégrader ou de dupliquer la carte SIM remise par LPM.

#### 6.2. Utilisation de la carte SIM

L'utilisation de la carte SIM doit demeurer strictement personnelle et ne doit pas avoir pour effet ou pour objet la commercialisation de ladite carte. Ainsi, il est interdit d'une manière générale tout comportement frauduleux et/ou ne correspondant pas à une utilisation normale de la carte SIM et des services correspondants, notamment :

- la permission donnée à des tiers d'utiliser la carte SIM ou les services correspondants moyennant une contrepartie financière ;
- l'utilisation de la carte SIM ou des services correspondants dans le cadre de boîtiers radio, en émission ou en réception ;
- l'utilisation ininterrompue de la carte SIM ou des services correspondants, et ce quel que soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;

• l'utilisation de la carte SIM ou des services correspondants aux fins d'envoi en masse de communications et ce quel que soit le procédé automatique ou manuel utilisé ;

• la revente organisée de cartes SIM afin de permettre la consommation de Services d'itinérance réglementés au tarif national appliqué en France métropolitaine, dans les zones Europe et DOM/COM.

**6.3.** En votre qualité de gardien de la carte SIM, vous êtes réputé responsable de l'utilisation, conforme à son usage, et de la conservation de la carte SIM et ce, quel que soit le terminal utilisé.

**6.4.** La carte SIM ne peut être utilisée que sur des terminaux agréés selon la réglementation en vigueur.

**6.5.** Lors de la remise de la carte SIM, vous recevez un code par défaut (PIN) qui permet de protéger l'utilisation de la carte. Vous pouvez modifier ce code à tout moment pour le rendre confidentiel. Ce code est indispensable pour accéder au réseau, à moins que vous souhaitiez le désactiver. Ce code doit rester secret. La responsabilité de LPM ne saurait être engagée dans le cas où vous divulgueriez votre code PIN.

**6.6.** LPM effectue le remplacement de la carte SIM, dans le cas où celle-ci serait défectueuse.

**7 - MODIFICATION DE LA SITUATION DE L'ABONNÉ**

En cas de, changement de d'adresse postale, de siège social, adresse électronique, ou de modification substantielle de votre situation (fusion ou acquisition, ouverture de procédure collective, cessation d'activité), et, en cas de prélèvement automatique, de changement de domiciliation bancaire, vous devez en informer sans délai LPM.

**8 - NUMÉRO D'APPEL**

**8.1.** LPM communique à chaque Abonné le numéro d'appel affecté à sa carte SIM.

**8.2.** LPM se réserve le droit de modifier votre n° d'appel, dans des cas exceptionnels liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, après vous en avoir informé par courrier ou sur un autre support durable au moins un mois avant la mise en œuvre de la modification. Vous pouvez alors résilier votre contrat dans les conditions de l'article 17.6.a, sauf dans les cas visés à l'article 17.6.b.

**8.3.** Vous pouvez demander le changement de votre numéro d'appel. Dans le cas où un tel changement est possible eu égard aux contraintes techniques d'organisation, LPM vous affecte un nouveau n°. Ce service est facturé par LPM aux conditions tarifaires en vigueur figurant dans le Guide Tarifaire à la date de souscription.

**9 - SERVICE DE PRÉSENTATION DU NUMÉRO APPELANT**

**9.1.** Vous pouvez, dans le cadre du service d'identification du n° appelant, demander à ce que votre numéro d'appel ne soit pas visualisé par vos correspondants. Si vous disposez de plusieurs lignes, cette fonction est offerte pour chaque ligne.

**9.2.** Lorsque vous avez souscrit au service de présentation du n° de l'appelant et avez accès au n° de vos correspondants qui ont accepté la divulgation de leur n°, vous vous engagez à n'utiliser les numéros reçus qu'à des fins privées, à l'exclusion de la constitution de tout fichier.

**9.3.** La présentation du n° de la ligne appelante ne peut pas être assurée notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son n° ;
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau opérateur tiers, si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine ;
- lorsque l'appel émane d'un réseau analogique. Dans ce cas, c'est le n° de la borne radioélectrique qui est divulgué ;
- lorsque l'appel émane d'une installation Numéris. Dans ce cas, le n° du terminal appelant n'est divulgué que si l'installation fournit ce numéro.

**10 - ASSISTANCE**

En cas de dysfonctionnement éventuel de l'ensemble « Terminal, carte SIM, Réseau » vous pouvez contacter auprès du Service Client LPM dédié aux professionnels, le service technique, afin de diagnostiquer l'origine de celui-ci, et en cas de blocage éventuel de la carte SIM d'apporter dans les meilleurs délais un remède.

**11 - TERMINAUX – RÉSEAUX**

**11.1.** Vous vous engagez à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobile et périphérique) non agréé pour le Réseau par les autorités compétentes en la matière. À défaut, vous êtes responsable des conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

**11.2.** Vous respectez les prescriptions transmises par LPM en application des normes techniques imposées par les autorités compétentes en la matière qui concernent les modifications techniques éventuelles à apporter à votre mobile et/ou au périphérique utilisé.

**11.3. Modalités d'accès au Réseau**

L'accès au Réseau se fait en France métropolitaine exclusivement. La norme 5G étant une technologie innovante dont le Réseau est actuellement en cours de déploiement, les conditions d'accès au réseau 5G et d'usage des services peuvent ne pas être optimales à tout moment.

**11.4. Numéros d'urgence**

Afin de pouvoir acheminer vos appels d'urgence vers le bon centre de secours, l'Opérateur Réseau a besoin de connaître votre localisation au moment de l'appel. Ainsi, si vous appelez en Wi-Fi, vous devez veiller à activer le service GPS de votre mobile et, si vous utilisez un VPN (réseau privé virtuel), vous devez veiller à le désactiver avant de passer l'appel. Si vous rencontrez des difficultés pour contacter les numéros nationaux de services d'urgence (15, 17, 18, ...), il vous est recommandé de composer le numéro d'appel d'urgence européen (112).

**12 - PERTE OU VOL DE LA CARTE SIM**

**12.1.** Toute perte ou vol de la carte SIM, doit être déclaré immédiatement à LPM soit en :

- appelant le Service Client qui dispose d'un serveur vocal interactif disponible 24/24,
- vous connectant sur votre Espace Client sur <https://pro.lapostemobile.fr>, accessible en entrant votre n° de mobile et votre code confidentiel. Il est précisé que vous êtes réputé responsable de la conservation et de la confidentialité de votre code et tous les actes réalisés au moyen dudit code. Il sera procédé aux formalités de suspension temporaire de votre ligne dès que LPM aura connaissance de votre déclaration. Vous êtes dispensé du paiement des communications passées frauduleusement à compter de votre déclaration, mais vous restez tenu au paiement des frais d'abonnement et de service. Votre déclaration devra être confirmée

par lettre recommandée avec accusé de réception à LPM, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et, en cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte. LPM ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une déclaration qui n'émanerait pas du Titulaire.

**12.2.** LPM tient à votre disposition, une nouvelle carte SIM et procède à l'activation de la nouvelle carte. La nouvelle carte SIM est facturée aux conditions tarifaires spécifiées dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de votre souscription.

**13 - MODIFICATION DES PRESTATIONS**

**13.1.** Si vous êtes le Titulaire ou le gestionnaire dûment mandaté par le Titulaire, vous pouvez par simple appel au Service Client ou via votre Espace Client sur le site <https://pro.lapostemobile.fr>, demander, en cours de contrat, à changer de gamme de forfait ou de forfait au sein d'une même gamme, ou à modifier les services complémentaires et/ou prestations particulières que vous avez choisis.

**13.2. Changement de forfaits**

Dans le cadre d'un forfait avec une durée minimale d'engagement, le changement de forfait au sein de la même gamme (changement « intra-gamme ») est réengageant. Si vous êtes déjà engagé lorsque vous souhaitez modifier votre forfait, la durée minimale d'engagement de 24 mois applicable au nouveau forfait commence à courir à compter de la date de changement de votre offre.

**13.3.** Le changement d'offre s'applique la veille de votre jour de facturation mensuelle. Vous disposez alors le jour du changement de forfait d'une durée de communication égale à la durée mensuelle de votre forfait réduite au prorata d'une journée. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait journalier, est facturée en « au-delà ». En cas de différence tarifaire entre votre ancien forfait et le forfait nouvellement souscrit, un prorata sera appliqué sur votre facture.

**13.4.** Pour être recevable, votre demande doit être effectuée au moins 3 jours avant votre jour de facturation. Cette modification, si elle est acceptée par LPM, intervient la veille du jour de facturation dans les conditions mentionnées à l'article 13.2.

**13.5. Indemnités**

Pour les forfaits avec une durée de 24 mois d'engagement, dans le cas où vous procéderiez au cours de votre période d'engagement ou lors d'un renouvellement de mobile, à une modification tarifaire à la baisse du forfait auquel vous avez souscrit, LPM appliquera une indemnité dont le montant fixé d'avance, et mentionné dans le Guide Tarifaire en vigueur à la date de souscription, peut varier selon le type de forfait.

**13.6. Report du crédit**

Il ne peut y avoir de report du crédit en cas de changement d'offre.

**13.7.** Toute demande de changement d'offre pour une offre qui n'est plus commercialisée ne pourra être acceptée.

**13.8. Renouvellement de mobile**

Lorsque vous bénéficiez d'un renouvellement de mobile impliquant un engagement d'une durée minimale de 24 mois, la durée minimale commence à courir à compter de la date de votre commande. Si vous êtes déjà engagé, les durées d'engagement ne s'additionnent pas, toutefois vous êtes réengagé pour 24 mois. En cas de problème après-vente lié à l'utilisation du matériel et qui serait de votre fait, le contrat se poursuit et les abonnements et services liés à la carte SIM restent dus.

**14 - TARIFS ET FACTURES**

**14.1.** Les tarifs des abonnements et services ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par LPM. Les tarifs applicables sont ceux fournis à la souscription du contrat.

**14.2.** Les tarifs applicables aux forfaits et options souscrits pourront être modifiés en cours d'exécution du contrat dans les cas mentionnés ci-dessous.

**14.2.a.** Les tarifs mensuels de vos forfaits et options pourront être indexés annuellement par LA POSTE MOBILE sur la base du dernier indice publié des salaires mensuels de base des télécommunications tel que publié par l'INSEE sous la référence 010562718 (l'indice est consultable sur <http://www.insee.fr>). En cas de disparition de l'indice, le calcul s'effectuera sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par LA POSTE MOBILE.

Calcul du tarif indexé : Tarif indexé = Tarif ancien x (nouvel indice / indice en vigueur au moment de la souscription du Client).

**14.2.b.** Lorsque les tarifs applicables à l'offre souscrite sont modifiés en cours d'exécution du contrat (hors indexation mentionnée au 14.2.a), LPM vous en informe par courrier ou sur un autre support durable au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation tarifaire. Vous pouvez alors résilier votre contrat dans les conditions de l'article 17.6.a, sauf dans les cas visés à l'article 17.6.b.

**14.3. Facture**

**14.3.a.** Le cycle de facturation mensuel est établi à compter de la date de facturation (« JJ »). Le JJ est la date à laquelle est arrêté le décompte des communications pour l'établissement de la facture et la date à laquelle l'offre souscrite est réinitialisée.

**14.3.b.** LPM établit mensuellement une facture détaillant notamment le prix :

- des frais d'abonnement mensuel à venir ;
- des communications du mois écoulé,
- des services complémentaires et/ou optionnels,
- des éventuels frais supplémentaires (tels que les frais de résiliation).

Il est ici appelé que les frais d'abonnement et de services complémentaires ou optionnels sont payables d'avance. La première facture comprend également le prorata correspondant au temps de forfait réduit dont vous disposez le jour de votre souscription conformément à l'article 2.3.

**14.3.c.** Les factures et factures détaillées des 14 derniers mois sont mises à disposition dans votre Espace Client.

**14.4. Facture électronique**

**14.4.1.** Vous acceptez expressément que, chaque mois, LPM vous adresse, conformément aux dispositions de l'article 289 VI du code général des impôts, votre facture par courrier électronique à l'adresse électronique de votre choix. La facture électronique vous permet d'accéder chaque mois à votre facture, de la consulter, l'imprimer, la télécharger et l'enregistrer à condition que vous disposiez :

- d'un ordinateur ;
- d'un navigateur Internet ;

- d'une adresse électronique valide ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les factures au format PDF).

L'envoi sur votre demande d'un duplicata papier de votre facture électronique par voie postale vous sera facturé au tarif spécifié dans le Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement, les factures qui étaient archivées sur votre Espace Client ne seront plus disponibles.

**14.5. Facture détaillée**

Vous pouvez recevoir gratuitement par voie électronique une facture détaillée si vous en faites la demande par tout moyen auprès du Service Client.

**14.6.** En cas de retard dans la transmission par un opérateur des communications que vous avez passées (tickets de taxe), ces dernières seront portées sur votre ou vos factures suivantes.

**14.7.** Les factures sont payables à réception, au moyen du mode de paiement que vous avez choisi. Le paiement anticipé ne donne aucun droit à escompte.

**14.8.** En cas de prélèvement automatique ou de paiement par carte bancaire, le débit du compte est effectué environ 6 jours après la date d'émission de la facture. Si vous optez pour le paiement de vos factures par prélèvement automatique, vous vous engagez à transmettre à LPM le mandat SEPA, qui vous est transmis par LPM. Ainsi, vous autorisez expressément LPM à ordonner à votre établissement bancaire de réaliser les prélèvements des sommes dues au titre du contrat.

**14.9. Retard de paiement**

En cas de retard de paiement ou d'absence d'autorisation du Centre d'Autorisation du Paiement pour les paiements par carte bancaire, les sommes impayées :

- produiront intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal le jour suivant la date d'exigibilité du règlement de la facture et nonobstant les dispositions de l'article 17 ;
- seront augmentées d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros en cas de paiement réalisé après la date de règlement figurant sur la facture.

De plus, comme indiqué à l'article 4 ci-dessus, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du contrat au versement, en sus du paiement de la facture en souffrance, d'un dépôt de garantie.

**14.10.** Des frais de recouvrement supérieurs à l'indemnité forfaitaire pourront être appliqués dans le respect de l'article L.111-8 du code des procédures civiles d'exécution. Des frais bancaires liés au rejet de paiement tel que définis par l'article D.133-5 du code monétaire et financier, sont facturés à l'Abonné.

**14.11.** Dans l'attente de l'issue d'une contestation relative aux sommes qui vous sont facturées, celles-ci restent dues à LPM.

**14.12. Prescription**

Toute réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations facturées par LPM n'est pas recevable si elle est présentée, au-delà d'1 an à compter du jour de son paiement. La réclamation doit être adressée à LPM par lettre recommandée avec accusé de réception (la date d'envoi par La Poste faisant foi), La prescription est acquise à votre profit pour les sommes dues en paiement des services, lorsque LPM ne les a pas réclamées dans le délai d'un an courant à compter de leur date d'exigibilité.

**15 - LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS – FORCE MAJEURE**

**15.1. Limitations de responsabilités**

**15.1.1.** Au regard de l'équilibre économique du contrat, les parties conviennent de ce que :

- la responsabilité de l'une ou l'autre des parties est limitée à la réparation des dommages matériels directs. Les dommages indirects et/ou matériels tels que le manque à gagner, les pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires, de bénéfice, de profit, de clientèle, de réputation et de données ne pourront donner lieu à indemnisation ;
- la responsabilité de l'une ou l'autre des parties sera plafonnée au montant facturé au titre des 3 derniers mois d'abonnement mobile, tous préjudices confondus. Cette limitation ne s'applique pas aux impayés de factures et aux sommes dues en vertu des articles 14.9 et 14.10 des présentes.

**15.1.2.** L'Abonné ne peut obtenir, pour le même motif, des dommages et intérêts en plus des compensations forfaitaires en cas de non-respect du niveau de service par LPM prévues à l'article 24 des présentes.

**15.1.3.** Les parties conviennent également de ce que LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas de suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services de radiotéléphonie mobile, données aux opérateurs ;
- en cas d'utilisation du service par une personne non-autorisée ;
- dans le cas où vous divulgueriez le code PIN de votre carte SIM ;
- dans le cas où vous utiliseriez de façon frauduleuse, excessive ou abusive le service et/ou votre carte SIM ;
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de votre propre comportement et empêchant l'exécution du contrat dans les conditions normales et attendues.

**15.1.4.** En cas de demande de portabilité entrante ou sortante de votre n° de mobile, LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas de négligence de votre part, après la souscription à distance d'un abonnement téléphonique de LPM, si vous ne retournez pas votre dossier complet (contrat et pièces justificatives dûment complétés et signés) à LPM dans les meilleurs délais. Si LPM ne reçoit pas le dossier complet à la date indiquée sur le courrier de confirmation de commande qui vous est adressé par LPM, le portage ne pourra avoir lieu à la date souhaitée, et sera reporté par LPM à une date ultérieure. Vous serez informé par tous moyens, par LPM, de la nouvelle date de portage de votre n° et ne pourrez légitimement pas contester ou refuser ladite date. Dans tous les cas, votre demande ne sera pas traitée tant que vous n'aurez pas retourné votre dossier complet à LPM ;
- en cas d'inéligibilité à la portabilité ;
- en cas de perte d'éligibilité à la portabilité ;
- en cas de fautes, négligences, absences de réponses, défaillances ou dysfonctionnements techniques imputables aux opérateurs autres que LPM qui interviennent dans le processus de portabilité, au GIE EGP, au

Réseau, au système central de portabilité, ayant pour effet de perturber, suspendre, reporter ou empêcher le portage de votre n°.

#### 15.2. Force majeure et cause étrangère

Outre ceux présentant les critères retenus par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française, de convention expresse, les parties considèrent comme cas de force majeure onéroteuriers les cas suivants :

- suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services de radiotéléphonie mobile, données aux opérateurs ;
- dysfonctionnement total ou partiel du service résultant d'une cause étrangère (faute de l'abonné ou d'un utilisateur, fait d'un tiers, cas fortuit) ne revêtant pas les caractères d'imprévisibilité et/ou d'irrésistibilité.

#### 16 - SUSPENSION

16.1. LPM peut limiter à la réception d'appels ou suspendre l'accès aux services que vous avez souscrit, après mise en demeure notifiée par tous moyens et restée sans effet pendant le délai indiqué dans la mise en demeure, sans que vous n'puissiez prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non transmission, à la souscription, des pièces mentionnées à l'article 2.1.a et/ou à l'article 2.1 b ;
  - transmission délibérée d'informations inexacts sur l'établissement principal ou sur le lien stable impliquant une présence fréquente et significative en France métropolitaine afin de bénéficier de Services d'itinérance réglementés ;
  - dans l'attente de l'avance sur consommation visée à l'article 4.1. ou du paiement d'un dépôt de garantie visé à l'article 4.2 ;
  - inexécution de l'une de vos obligations figurant aux présentes ;
  - utilisation inappropriée ou non conforme visée aux articles 21 et 23.2.1 ;
  - utilisation d'un mobile non-conforme ;
  - non-paiement des sommes dues ;
  - comportement injurieux à l'égard du personnel de LPM ;
- Le contrat est résilié de plein droit par LPM, dix (10) jours après la suspension du service conformément à l'article 17.4.

#### 16.2. Par exception aux stipulations ci-dessus, en cas :

- de comportement frauduleux, non-conforme ou prohibé visés aux articles 6.1, 6.2 et 23.2.2 ;
- d'utilisation inappropriée ou non-conforme visées aux articles 21, 23.2.1 répétées ou persistantes ;
- d'utilisation d'un mobile volé ;
- d'usurpation d'identité ;

LPM pourra suspendre immédiatement l'accès aux services, puis résilier de plein droit le contrat sans que vous ne puissiez vous prévaloir d'une quelconque indemnité.

#### 16.3. La suspension des services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

#### 17 - RÉILIATION

Les dispositions relatives à la résiliation font écho aux précisions de l'article 3.2.

#### 17.1. Résiliation des contrats à durée indéterminée avec période d'engagement minimale de 24 mois :

Vous êtes engagé pour la période minimale souscrite. En cas de rupture anticipée à votre initiative vous serez redevable envers LPM des frais d'abonnement et services y afférents restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement minimale.

#### 17.2. Résiliation des contrats à durée indéterminée sans période d'engagement minimale.

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment selon les conditions prévues à l'article 17.3.

17.3. Au-delà de la période minimale ou si vous avez souscrit un abonnement sans engagement de durée minimale, la résiliation peut intervenir à tout moment à votre initiative ou celle de LPM, moyennant le respect d'un délai de préavis de (1) mois, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation intervient sans pénalités et sans droit à dédommagement, sauf résiliation pour faute.

#### 17.4. LPM pourra résilier votre contrat sans mise en demeure préalable :

- 10 jours après la suspension du service dans les cas énumérés à l'article 16.1, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai et que LPM considère qu'il n'y a plus lieu de résilier le contrat ou si LPM vous accorde un délai supplémentaire pour vous acquitter de vos obligations ;
- immédiatement et de plein droit dans les cas énumérés à l'article 16.2 ;
- dans le cadre de la mise en œuvre d'une procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire ouverte à votre encontre, à compter du jour où l'administrateur judiciaire se prononce implicitement, en application des articles L.622-13 et L.631-14 du Code Commerce, en faveur de la non continuation du présent contrat en cas de prononcé de la liquidation judiciaire sans poursuite de l'activité.

Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

17.5. En cas de force majeure au sens de l'article 15.2, le contrat se trouve suspendu.

Lorsqu'après un délai d'1 mois à compter de la manifestation de l'événement qualifié de force majeure l'exécution du contrat apparaît comme définitivement compromise, la résiliation du contrat intervient de plein droit sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement de part et d'autre.

#### 17.6. Modification unilatérale du contrat d'abonnement par LPM

17.6.a Conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation, en cas de modification des conditions contractuelles par LPM, si vous n'acceptez pas les nouvelles conditions, vous pouvez résilier votre contrat sans frais ni droit à dédommagement dans un délai de 4 mois à compter de l'information qui vous est communiquée par LPM. La résiliation prend effet après un délai de préavis de 10 jours suivant la date de réception par LPM de votre lettre de résiliation.

17.6.b Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer si (i) les modifications sont toutes exclusivement à votre bénéfice, (ii) les modifications ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous et (iii) les modifications découlent directement de la législation applicable.

17.7. En cas d'inexécution d'une obligation essentielle du contrat, chaque partie peut résilier le contrat par voie de notification en cas

de mise en demeure via lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse pendant (30) jours. La mise en demeure mentionne expressément qu'il s'agit pour le débiteur de satisfaire à son obligation, le créancier sera en droit de résoudre le contrat. La notification de la résiliation se fera par lettre recommandée avec accusé de réception. Les parties conviennent de ce que cet article définit les conditions de mise en oeuvre de l'article 1226 du Code civil.

17.8. Vous disposez d'un délai de 7 jours calendaires à compter de l'activation de votre abonnement pour résilier, par lettre recommandée avec accusé de réception, le contrat d'abonnement si le service est totalement inaccessible depuis le lieu principal d'exercice de votre activité professionnelle. Toute demande de résiliation pour ce motif fera l'objet d'une vérification du Réseau par le Service Client. S'il est constaté par LPM que le service est totalement inaccessible, le contrat d'abonnement sera résilié dans les 10 jours suivant la réception par LPM de votre lettre de résiliation. Dans le cas où vous auriez souscrit un contrat d'abonnement avec une durée minimale de 24 mois avec un mobile, vous devrez renvoyer à LPM ledit mobile. A défaut, celui-ci lui sera facturé à son prix TTC sans abonnement au jour de la souscription.

17.9. Lorsque vous résiliez votre contrat d'abonnement, le temps de communication mensuel couvert par votre forfait est réduit à proportion de la durée entre votre dernière date de facture et la date prévisionnelle de résiliation. Toute communication passée au-delà de ce temps de forfait réduit, est facturée en « au-delà ». La quote-part du forfait correspondant à la période consécutive à la date prévisionnelle de résiliation viendra s'imputer sur votre facture de clôture. Dans le cas où la facture de clôture ferait apparaître un solde créditeur en votre faveur, ladite somme vous sera remboursée dans le délai de 10 jours à compter de l'extinction de votre dette à l'égard de LPM. La résiliation de la ligne ne vous permet plus de porter votre n° et vous perdez le bénéfice de votre n° d'appel.

17.10. Conformément à l'article L224-42-2 II du Code de la consommation, en cas de non-conformité avec le contrat ou de défaut de fourniture d'un des éléments de l'offre groupée, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat en ce qui concerne tous les éléments de l'offre groupée. Il faut entendre par « offre groupée » une offre groupée de services ou une offre groupée de services et de terminaux telle que proposée par LPM comprenant au moins un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation.

17.11. La suspension ou la résiliation a lieu par désactivation de la carte SIM. En cas de résiliation, vous devez régler immédiatement les sommes encore dues au titre du contrat.

#### 18 - CESSIION

18.1. LPM peut céder le présent contrat d'abonnement à un tiers qui en assurera l'ensemble des droits et obligations. Vous consentez expressément à cette cession et à ce que la cession libère LPM de ses obligations pour l'avenir.

18.2. Vous ne pouvez pas céder le contrat d'abonnement, la carte SIM et/ou le n° d'appel qui vous est affecté à un tiers, sauf accord préalable et écrit de LPM. Dans tous les cas, vous vous engagez à régler au préalable toutes sommes exigibles au titre du contrat cédé.

#### 19 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

LPM, en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel concernant les Abonnés personnes physiques et utilisateurs des services de LPM (ci-après les « Données »).

Le présent article décrit la manière dont LPM est susceptible d'utiliser les Données ainsi que les droits des personnes concernées en la matière. Il pourra être complété par des informations spécifiques présentées moment de la collecte et/ou du traitement des Données dans le cadre d'une offre ou d'un service particulier.

Pour plus d'informations concernant les traitements de Données mis en œuvre par LPM, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité et de protection des données accessibles sur [pro.laposte.mobil.fr/donnees](http://pro.laposte.mobil.fr/donnees).

#### 19.1. Caractère obligatoire des Données

Sauf indication contraire au moment de leur collecte, les Données collectées dans le cadre de la souscription et tout au long de la relation commerciale sont obligatoires. Tout défaut de réponse ou réponse jugée anormale est susceptible d'entraîner le refus de LPM de prendre en compte votre demande (demande de souscription, réclamation, etc.).

#### 19.2. Finalités et bases légales des traitements de Données

Les Données font l'objet de traitements destinés à :

- gérer la demande de souscription, la souscription d'une offre La Poste Mobile Pro et, le cas échéant, l'application de remises tarifaires auxquelles vous seriez éligibles ;
- permettre et gérer l'utilisation du service souscrit ;
- gérer les comptes client et la relation commerciale (incluant les sollicitations commerciales, les enquêtes de satisfaction, les études et analyses statistiques, l'organisation de jeu et loterie, la gestion des réclamations, la facturation, la gestion du contentieux et des risques, le recouvrement des impayés, la résiliation) ;
- adapter nos offres et services aux besoins de nos clients.

Les bases légales de ces différents traitements sont généralement l'exécution du contrat entre LPM et l'Abonné, l'exécution d'une obligation légale ou réglementaire s'imposant à LPM ou l'intérêt légitime de LPM (notamment améliorer ses sites internet, applications mobile et services, proposer des contenus adaptés, comprendre les besoins de ses clients pour répondre à leurs attentes, entretenir les relations commerciales, lutter contre la fraude, prévenir le risque d'impayés).

#### 19.3. Destinataires des Données

Les Données peuvent être transmises dans le respect des finalités mentionnées lors de leur collecte :

- aux services internes de LPM ;
- aux prestataires de LPM, intervenant en qualité de sous-traitants, tels que notamment : Opérateur de Réseau, centres d'appel, prestataires informatiques (hébergement, stockage, analyses, gestion de bases de données, maintenance informatique), prestataire en charge de la notification de votre facture électronique ou de l'envoi de votre facture papier, prestataires de services marketing (notamment agence de

communication, agence web, routeurs), sociétés d'études, prestataires de services de paiement (gestion et sécurisation des transactions, contrôle et prévention des impayés et des fraudes), sociétés de recouvrement, avocats en cas de litige ;

- aux autres sociétés du Groupe La Poste et éventuels partenaires commerciaux de LPM ;

- à toute société cessionnaire du contrat d'abonnement conformément à l'article 18.1 des présentes ;

- à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

Certains des destinataires des Données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Royaume-Uni, Ile Maurice). Le transfert de ces Données est encadré par des décisions d'adéquation ou des clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

#### 19.4. Durée de conservation

Les Données sont conservées jusqu'à 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale avec la personne concernée (sauf délai de prescription plus restrictif ou plus long).

#### 19.5. Vos droits sur vos Données

En application et dans la limite de la réglementation, toute personne concernée dispose de tout moment :

- d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des Données la concernant ;
- du droit de retirer son consentement (lorsque le traitement est fondé sur le consentement) ;
- du droit de s'opposer au traitement de ses Données, en demander la limitation, ou la portabilité lorsque cela est possible ;
- du droit d'envoyer des directives à LPM concernant l'utilisation de ses Données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant à LA POSTE MOBILE – TSA 16759 – 95905 Cergy – Pontoise Cedex 9 ou à [mesdonneespersonnelles@laposte.mobil.fr](mailto:mesdonneespersonnelles@laposte.mobil.fr) et en précisant nom, prénom et adresse électronique (une copie de la pièce d'identité pourra être demandée). LPM dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Délégué à la Protection des Données - CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris. Toute personne concernée le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente si elle n'est pas satisfaite de la réponse apportée.

#### 19.6. Prospection commerciale

LPM peut utiliser les Données dans le cadre d'opérations de prospection commerciale :

- par courrier postal ou par téléphone, si vous vous n'y êtes pas opposés ;
- par SMS/MMS ou par courriel pour des produits ou services analogues à ceux distribués par LPM, si vous vous n'y êtes pas opposés ;
- par SMS/MMS ou par courriel pour des produits ou services non analogues à ceux distribués par LPM, si vous y avez consenti.

Par l'intermédiaire de LPM, vous pouvez également recevoir des propositions commerciales de la part d'entreprises partenaires de LPM ou des sociétés du Groupe La Poste :

- par courrier postal ou par téléphone, si vous vous n'y êtes pas opposés ;
- par courriel, SMS/MMS, si vous y avez consenti.

Vous pouvez vous opposer ou retirer votre consentement à la prospection commerciale en modifiant vos préférences de contact dans votre Espace Client ou en écrivant à LPM selon les modalités fixées à l'article 19.5.

#### 19.7. Enregistrement des appels

Sauf opposition de votre part au moment de l'appel, les conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées à des fins d'amélioration de la qualité du service et/ou à des fins probatoires.

#### 19.8. Prévention et gestion des impayés & lutte contre la fraude

##### 19.8.1. Prévention des impayés et lutte contre la fraude

Vous pouvez, après avoir donné préalablement votre consentement à LPM, Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés et de lutter contre les fraudes, LPM procède à divers contrôles à partir des Données renseignées.

Ainsi, LPM peut vérifier :

- le format de l'adresse postale renseignée lors de sa saisie ;
- que vous n'êtes pas inscrit dans le fichier national des impayés géré par le GIE PREVENTEL ;
- que vous ne présentez pas un impayé auprès de LPM ;
- la régularité de l'IBAN renseigné, par l'intermédiaire de la société Viamobis. Pour exercer vos droits sur ce traitement, écrivez à Viamobis – Service Ribilone – 25/27 avenue de la division Leclerc – 92160 Antony ;
- la validité de votre chèque (en cas de paiement par chèque) auprès du FNCl (Fichier National des Chèques irréguliers), via le service Vérifiance géré par la société Mantis. Pour exercer votre droit d'accès, écrivez à La Banque de France – SFIRP – Section relation avec le public – CS 90000 – 86067 – Poitiers Cedex 9 ;
- la validité de votre carte bancaire (en cas de paiement par carte bancaire), auprès du GIE Carte bancaire via la société Worldline ;
- la solvabilité de l'Abonné, par l'intermédiaire de la société Scores&Décisions.

##### 19.8.2. Gestion des impayés

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les Données peuvent être susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement.

#### 19.9. Données de trafic

Sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable et exprès, LPM peut également utiliser, pour la durée du contrat, les Données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services.

#### 19.10. Portabilité du numéro mobile

En cas de demande de portabilité entrante telle que visée à l'article 20.2, votre n° de mobile et votre RIO sont transmis au GIE EGP et à l'Opérateur Réseau aux fins de traitement de votre demande de portabilité.

#### 19.11. Annuaire universel

Par défaut, les coordonnées du Titulaire et/ou des utilisateurs de la ligne ne figurent pas dans les annuaires et services de renseignement ; elles n'y figurent que sur demande expresse. Cette demande peut être réalisée à tout moment, y compris au moment de la souscription. Les différentes options de parution sont présentées dans l'Espace Client et les choix de parution peuvent directement y être réalisés par le Titulaire ou le gestionnaire dûment mandaté par le Titulaire. Vous pouvez à tout moment modifier, auprès du Service Client ou dans votre Espace Client,

vos choix de parution.

## 20 - PORTABILITÉ DU NUMÉRO DE MOBILE

La portabilité du n° de mobile est un service permettant à tout client d'un opérateur mobile métropolitain (« Opérateur Donneur ») de souscrire un nouveau contrat auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain (« Opérateur Receveur ») tout en conservant son n° de mobile.

### 20.1. Éligibilité

Pour être éligible, votre demande de portabilité doit répondre aux conditions suivantes :

- émaner du titulaire du contrat ou d'une personne dûment mandatée par celui-ci.
- comporter votre n° de mobile (MSISDN) ainsi que votre relevé d'identité opérateur (RIO).
- votre n° de mobile doit être actif le jour de la demande et/ou du portage,
- votre n° de mobile et/ou de RIO fournis doivent être complets et non erronés,
- votre demande doit porter sur un n° de mobile d'un opérateur métropolitain ;
- une demande de portabilité entrante non encore exécutée ne doit pas avoir déjà été faite auprès d'un autre opérateur,
- le n° de mobile sur lequel la demande de portabilité porte doit être géré par l'Opérateur Donneur,
- la date de portage demandée ne doit pas être supérieure à 59 jours calendaires ou inférieure au délai nominal de 3 jours ouvrables,
- une demande de résiliation sur le n° de mobile ne doit pas avoir déjà été notifiée à l'Opérateur Donneur,
- la date de portage demandée doit être un jour ouvrable,
- la tranche horaire de portage doit exister.

### 20.2. PORTABILITÉ ENTRANTE

20.2.1. En demandant la portabilité entrante de votre n° de mobile chez LPM, vous mandatez LPM pour effectuer en votre nom et pour votre compte l'ensemble des démarches relatives à votre demande de portabilité, à savoir la résiliation du contrat avec votre ancien opérateur (« Opérateur Donneur »), et le portage de votre n° mobile, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement. LPM vous notifiera dans les meilleurs délais et par tous moyens, l'éligibilité ou l'inéligibilité de votre demande en précisant le motif et le cas échéant, les moyens vous permettant de rendre votre ligne éligible à la portabilité.

20.2.2. Vous transmettez à LPM la date souhaitée de portage de votre n° mobile, dans le respect de l'article 20.4. LPM ne prend aucun engagement sur la date effective et la plage horaire du portage demandées, celles-ci dépendant de l'opérateur mobile attributaire et de l'Opérateur Donneur auprès duquel vous êtes client au moment de la demande. Dans le cas où votre demande de portabilité est acceptée par l'Opérateur Donneur, LPM vous informera de la date et de la plage horaire du portage de votre n°. Le portage du n° aura nécessairement lieu un jour ouvrable. Dans le cas où votre n° de mobile ne serait pas porté dans les délais indiqués aux présentes, du fait d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement technique, le portage sera reporté à une date ultérieure.

20.2.3. Les cas de refus de portage opposé par l'Opérateur Donneur, d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par vos soins de votre demande de portage, ne constituent pas des motifs d'annulation du contrat souscrit auprès de LPM, que vous restez tenu de respecter et notamment jusqu'à l'expiration de celui-ci si vous avez souscrit un contrat avec une période d'engagement minimale et ce, quand bien même votre contrat avec l'Opérateur Donneur ne serait pas résilié. Dans ces cas, LPM vous communique un nouveau n° de mobile.

20.2.4. LPM vous remet une nouvelle carte SIM activée sous votre n° mobile, au moment de la souscription du contrat et vous informe des manipulations à effectuer le jour prévu du portage, pour rendre celui-ci opérationnel.

### 20.3. - PORTABILITÉ SORTANTE

20.3.1. Vous pouvez demander à tout moment via votre nouvel opérateur (ci-après l'« Opérateur Receveur ») la portabilité sortante de votre n° mobile à LPM. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Receveur et doit comporter votre n° de mobile, votre n° de RIO et la date de portage souhaitée.

20.3.2. LPM met gratuitement à votre disposition les informations correspondant à votre n° de RIO, à votre n° de mobile ainsi que la date de fin d'engagement de votre abonnement auprès de LPM via la rubrique « Espace Client » sur <https://pro.lapostemobile.fr>. Vous pouvez également obtenir votre n° de RIO par courrier, sur simple demande auprès du service client LPM, dans un délai de deux jours ouvrés.

20.3.3. Dans le cas où la demande de portabilité est éligible au sens de l'article 20.1. des présentes, le portage effectif de votre n° vers votre Opérateur Receveur emporte la résiliation de votre abonnement et ce notwithstanding les stipulations de l'article 17. Si vous demandez le portage de votre n° en cours de période minimale d'engagement, vous restez tenu de payer à LPM, les sommes restant dues dans les conditions de l'article 17. LPM émettra une facture de clôture au titre des sommes restant dues.

20.3.4. Vous pourrez demander via votre Opérateur Receveur l'annulation de votre demande de portabilité sauf dans les deux jours précédents le portage effectif du n°. L'annulation de la demande de portabilité entraînera l'annulation de la demande de résiliation de votre contrat d'abonnement avec LPM. Si vous souhaitez néanmoins confirmer la demande de résiliation de votre contrat d'abonnement auprès de LPM, vous sortez du processus de portabilité et devrez respecter les stipulations de l'article 17 relatives à la résiliation.

### 20.4. Délai de portage

Le délai de portage correspond au nombre de jours ouvrables entre d'une part, la réception par LPM de l'ensemble des pièces énumérées à l'article 2.1.a (dans le cas d'une portabilité entrante), et simultanément de la demande de portabilité de votre n° et d'autre part, le portage effectif du n°. Le délai nominal de portage est, sous réserve de la disponibilité de l'accès, de 3 jours ouvrables, sauf demande expresse de votre part à LPM d'un délai supplémentaire. En tout état de cause, votre demande ne saurait excéder 59 jours calendaires. Nonobstant ce qui précède, dans le cas où un mobile associé à une formule d'abonnement ne serait pas disponible en bureau de poste et nécessiterait que ledit mobile fasse l'objet d'une commande en bureau de poste, vous acceptez expressément que le délai de portage soit de 10 jours ouvrables à compter de la souscription.

20.5. Le jour du portage, vous ne pourrez disposer ni d'appels entrants ni d'appels sortants pendant une durée maximale de quatre heures.

### 20.6. Indemnisation

Vous avez la possibilité d'être indemnisé en cas de retard, de perte ou d'abus dans la prestation de conservation du numéro.

Le retard vise notamment les cas suivants :

- la reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte ni de l'inéligibilité de votre demande de conservation de numéro, ni de votre souhait explicite, ni d'une indisponibilité de l'accès ;
- l'incapacité à émettre ou recevoir des communications au lendemain du portage ;
- l'absence de prise en compte de la demande de portage que vous avez formulée à LA POSTE MOBILE.

La perte vise le cas où vous perdez l'usage du n° dont vous avez demandé le portage.

Les règles de calcul des indemnités figurent dans le Guide Tarifaire.

L'abus vise le cas où vous perdez l'usage de votre numéro à la suite d'une opération de portage que vous n'avez pas sollicitée et qui a été réalisée à votre insu.

Les demandes doivent être effectuées auprès du Service Client dans un délai d'un (1) mois à compter du portage effectif, de la perte ou de l'abus.

## 21 - SERVICES COMPRENANT UN NOMBRE ILLIMITÉ OU 24H/24 DE COMMUNICATIONS

Si vous souscrivez une offre de service comportant un nombre illimité ou 24h/24 de communications, le type de communications, leur durée, les conditions et, le cas échéant, les limites et exclusions applicables, sont précisées dans l'offre commerciale correspondante et à l'article 23.2. Ces communications ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif. En cas d'utilisation non conforme aux présentes et aux indications figurant dans la documentation commerciale d'une offre de service et/ou du Guide Tarifaire, LPM fait application des dispositions de l'article 16.

### 22 - ITINÉRANCE DEPUIS L'EUROPE ET LES DOM/COM

22.1. Pour émettre et recevoir des communications (appels voix, SMS, MMS, internet mobile) lors de vos déplacements ponctuels depuis les zones Europe et DOM/COM, vers les zones Europe, DOM/COM et la France métropolitaine au tarif nominal appliqué pour les communications émises depuis et vers la France métropolitaine (ci-après les « Services d'itinérance réglementés »), vous devez pouvoir justifier d'un établissement principal en France métropolitaine ou de liens stables impliquant une présence fréquente et significative en France métropolitaine.

Si en cours de contrat votre consommation révèle une utilisation anormale ou abusive des Services d'itinérance réglementés conformément à l'article 23.2.1.c, LPM peut vous demander de fournir, sans que cette liste ne soit exhaustive, un des justificatifs suivants :

- un document relatif au lieu de situation de votre établissement principal ;
- un document attestant du lieu d'exercice effectif de l'activité économique principale ;
- un document attestant du lieu où les employés utilisateurs d'une Carte SIM LPM remplissent principalement leurs fonctions.

22.2. Dans le cas où vous ne fournissez pas les documents mentionnés ci-dessus :

- à la souscription, les services d'itinérance réglementés pourront être suspendus ;
- en cours de contrat, si votre consommation révèle une utilisation anormale ou abusive des Services d'itinérance réglementés, des frais supplémentaires pourront vous être appliqués conformément à l'article 23.2.1.c.

22.3. Le détail des Zones Europe et DOM/COM figure au Guide tarifaire qui vous est remis lors de votre souscription.

### 23 - MISES EN GARDE

#### 23.1. Mise en garde sur le respect de la législation

Vous êtes informé que les contenus que vous stockez, utilisez, transmettez ou recevez le sont sous votre seule responsabilité, notamment à l'occasion d'une connexion à l'Internet. Par conséquent, vous assumez l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations. Ainsi, vous vous interdisez de stocker, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Vous êtes informé de l'existence des offres légales de contenus culturels en ligne et des dangers des pratiques ne respectant pas les droits d'auteur et les droits voisins pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel.

Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, vous avez l'obligation de veiller à ce que votre accès à Internet ne fassent pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Vous avez la possibilité de sécuriser votre accès à Internet contre les tiers afin de prévenir les manquements à cette obligation. Un manquement pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la Protection des droits sur Internet (ci-après « HADOPI ») aux fins de voir mener contre vous une procédure administrative ou judiciaire. Vous pourrez recevoir des recommandations vous rappelant le contenu de l'obligation et ses sanctions, vous informant sur la lutte contre le piratage et vous mettant de demeurer de respecter votre obligation. Votre accès à internet pourra être suspendu. Par ailleurs, vous êtes informé que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende. Vous vous engagez à respecter les lois et règlements en vigueur. LPM ne saurait être tenue pour responsable du caractère prohibé, illicite ou illégal des contenus au regard des lois et réglementations en vigueur.

#### 23.2. Mise en garde sur les comportements

##### 23.2.1. Comportements raisonnables

###### 23.2.1.a. Navigation Internet 24h/24

Afin de pouvoir permettre une utilisation optimale à l'ensemble des Abonnés disposant d'une offre illimitée ou 24h/24 de navigation Internet, vous vous engagez à adopter un comportement raisonnable lorsque vous accédez et communiquez sur le Réseau, tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers. L'usage raisonnable pour un usage de type accès à Internet s'entend comme n'excédant pas 3 fois le seuil à partir duquel le débit d'échange de données mensuelles est réduit. Le seuil est précisé dans la documentation commerciale et/ou le Guide Tarifaire.

##### 23.2.1.b. Communications illimitées

Certains offres d'abonnement incluent dans le forfait un nombre illimité de communications tels qu'appels, SMS et/ou MMS. Ces communications sont des communications passées entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif. L'usage raisonnable s'entend pour ces communications dans la limite des seuils indiqués dans le Guide Tarifaire.

##### 23.2.1.c. Services en itinérance réglementés

###### (i) Utilisation abusive ou anormale des Services d'itinérance réglementés

Toute utilisation abusive ou anormale des Services d'itinérance réglementés est interdite.

Conformément au Règlement Européen n°531/2012 modifié et de son Règlement d'exécution n°2016/2286, une utilisation est abusive ou anormale dès lors que :

- votre consommation volumique de Services d'itinérance réglementés est supérieure à votre consommation volumique de services de téléphonie en France métropolitaine. Cet indicateur est appliqué à chaque type de communication à savoir : SMS, MMS, appels voix et internet mobile ;
- votre présence physique dans les zones Europe et DOM/COM est supérieure à votre présence physique en France métropolitaine.

Si l'observation cumulative de ces deux indicateurs sur une période de cent vingt (120) jours consécutifs (ci-après « Période d'observation ») fait apparaître que votre utilisation est anormale ou abusive, alors des frais supplémentaires pourront vous être appliqués pour les communications émises en itinérance réglementée conformément aux tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire (applicable lors de votre souscription), et par type de communication consommé.

Il est précisé que constitue une consommation en itinérance règlementée plus élevée qu'en France métropolitaine une consommation dépassant cinquante pourcent (50%) du volume total de communications émises par type de service au cours de la Période d'observation.

Il est précisé qu'une présence physique en itinérance règlementée est prédominante à la présence physique en France métropolitaine lorsque, pendant la Période d'observation, plus de soixante (60) jours sont comptabilisés comme des jours passés en itinérance règlementée dans les Zones Europe et DOM/COM.

Sont également constitutifs d'une utilisation abusive ou anormale des Services d'itinérance réglementés et soumis à l'application de frais supplémentaires, les usages faisant ressortir soit :

- l'inactivité prolongée de votre Carte SIM associée à une utilisation des Services d'itinérance règlementée très fréquente, voire exclusive,
- l'activation et l'utilisation en série de multiples Cartes SIM par un même Client en itinérance règlementée.

###### (ii) Modalités d'application des frais supplémentaires en cas d'utilisation abusive ou anormale

Avant toute application de frais supplémentaires par LPM, vous serez averti par SMS qu'un comportement révélateur d'une utilisation abusive ou anormale a été détecté. Dans cette hypothèse, vous disposerez d'un délai de quinze (15) jours suite à la réception dudit avertissement pour modifier votre utilisation des Services d'itinérance règlementée en un sens qui démontre une présence ou une consommation réelle prédominantes en France métropolitaine.

Si lors de cette période de quinze (15) jours, LPM constate que votre consommation de Services d'itinérance réglementés reste supérieure à la consommation en France métropolitaine et que votre présence physique dans les zones Europe et DOM/COM reste plus élevée que votre présence physique en France métropolitaine, des frais supplémentaires seront appliqués à vos consommations de Services en itinérance règlementée conformément aux conditions et tarifs présentés dans le Guide tarifaire (applicable lors de votre souscription).

Les frais supplémentaires cesseront d'être appliqués lorsque votre consommation des Services d'itinérance réglementés ne révélera plus une utilisation abusive ou anormale, c'est-à-dire que vos consommations à une date donnée sur la période précédente de cent vingt (120) jours consécutifs fera apparaître une consommation en France métropolitaine plus élevée qu'une consommation en itinérance règlementée ou lorsque votre présence en France métropolitaine prévaudra sur votre présence dans les zones Europe et DOM/COM.

###### (iii) Politique d'utilisation raisonnable d'Internet Mobile

Pour certains forfaits avec de l'Internet mobile inclus, un volume réduit d'Internet mobile par rapport au volume total inclus vous est alloué pour une utilisation depuis les Zones Europe et DOM/COM (ci-après l'« Enveloppe Internet »). Si vous dépassez cette Enveloppe Internet, selon le forfait, il pourra soit vous être facturée des frais supplémentaires, soit votre navigation Internet depuis les Zones Europe et DOM/COM sera bloquée (et rechargeable). Les montants applicables et les forfaits concernés figurent dans le Guide tarifaire applicable lors de votre souscription.

###### (iv) Contestation

À tout moment de cette procédure d'application de frais supplémentaires, vous pouvez introduire une réclamation conformément aux conditions prévues à l'article 25 afin de démontrer que vous n'utilisez pas les Services d'itinérance réglementés à d'autres fins que celles de déplacements ponctuels au sein des zones Europe et DOM/COM.

23.2.1.d. Vous déclarez être totalement informé des dispositions mentionnées aux articles 23.2.1. a, b et c, et les avoir acceptées. LPM se réserve donc la possibilité de suspendre votre offre de service, selon les modalités précisées à l'article 16 des présentes, si vous ne respectez pas cet engagement d'usage raisonnable.

###### 23.2.2. Comportements prohibés

Vous vous interdisez toute utilisation frauduleuse de l'accès au Réseau, telle que notamment :

- l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding),
- l'envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (spamming),
- l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau,
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant :
  - un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers,
  - la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, portscanning),
  - l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres,
  - la transmission de virus.

De plus, vous vous interdisez toute utilisation commerciale de l'accès au Réseau qui est mis à votre disposition, notamment en permettant à des tiers d'accéder au Réseau moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie notamment financière. Vous déclarez en être totalement informé et l'avoir accepté.

LPM se réserve donc la possibilité de suspendre, selon les modalités précisées à l'article 16 des présentes, l'accès au Réseau si vous contrevenez aux usages interdits.

### 23.3. Mise en garde liée au réseau Internet

**23.3.1.** LPM s'engage à assurer l'accès au réseau Internet, hors les cas où celui-ci n'est pas dans une zone de couverture du réseau. Néanmoins, elle attire votre attention sur le fait que la rapidité des transmissions de données sur Internet peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés au Réseau Internet à un même instant et/ou du volume des échanges de données et/ou du lieu à partir duquel vous vous connectez au réseau Internet de votre mobile. LPM vous informe qu'en cas d'encombrement du Réseau sur une zone donnée, l'Opérateur Réseau pourra prioriser certaines communications ou/et réduire les débits.

**23.3.2.** Il est expressément rappelé qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé. Le secret des correspondances transmises sur ce réseau n'est pas assuré. Dans ces conditions, il vous appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de votre ou de vos terminaux à quelle que fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à votre accès au réseau. LPM vous informe également que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature que vous souhaitez échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Vous ne devez donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont vous souhaiteriez voir la confidentialité garantie. Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet ou sur le Wap, vous adressez directement aux fournisseurs des services toute réclamation relative à l'exécution du service rendu par ceux-ci ou à la vente de produits par ceux-ci.

### 24 - QUALITÉ DE SERVICE

#### 24.1. Disponibilité du Réseau et rétablissement de service

LPM s'engage, à l'égard de ses Abonnés, à assurer, en zone couverte, une disponibilité de l'accès à son réseau à hauteur de 90% chaque mois calendaire pour les différents services (voix, SMS et accès à l'internet

mobile). La disponibilité de l'accès au Réseau s'entend de la possibilité matérielle d'émettre ou de recevoir une communication dans les conditions suivantes :

- Vous êtes situé dans une zone habituellement couverte (l'indice de réception du Réseau s'affichant sur votre mobile) ;
- vous disposez d'un terminal compatible, allumé et en parfait état de fonctionnement.

Dans l'hypothèse d'une non-disponibilité du Réseau excédant 10% sur un mois calendaire ou 48 heures consécutives, LPM s'engage à attribuer sous forme d'avoir une compensation financière au prorata de la durée d'indisponibilité, sur demande écrite et recevable de l'Abonné ayant été affecté par cette non-disponibilité ; cette demande intervenant suite au rétablissement des services et au plus tard dans le délai d'un mois suivant la constatation.

#### 24.2. Indemnisation

Si vous avez été affecté par une indisponibilité du Réseau affectant les services voix, SMS ou accès à l'internet mobile vous pourrez présenter à LPM une demande afin d'obtenir une indemnisation en contrepartie de la non atteinte du niveau de qualité annoncé. Cette demande devra être formulée par écrit et indiquer précisément : les dates, heures et localisation en précisant le code postal (code postal à 5 chiffres), ainsi que la durée pendant laquelle vous n'avez pu avoir accès au Réseau. Cette demande devra être adressée à LPM suite au rétablissement des services et dans le mois suivant la constatation.

Les demandes d'indemnisation ne sont toutefois pas recevables dans les cas suivants :

- en cas de mauvaise utilisation par l'Abonné et/ou ses correspondants des services,
- en cas de mauvais paramétrage du mobile et/ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation non conforme à son usage de la carte SIM,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à l'Opérateur Réseau par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à LPM et à l'Opérateur Réseau,
- en cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur le Réseau,
- en cas de force majeure ou de cause étrangère au sens de l'article 15.2 des présentes.

Ces demandes d'indemnisation seront traitées par LPM au plus tard dans le mois qui suit celui de leur réception. Le traitement de ces demandes nécessite, en effet, de disposer des résultats des différentes mesures réalisées par l'Opérateur Réseau sur son réseau au titre de chaque mois calendaire. Si le non-respect des critères de qualité annoncés est établi au vu des mesures effectuées par l'Opérateur Réseau, les compensations correspondantes seront attribuées aux Abonnés ayant présenté des demandes répondant au formalisme requis par LPM.

### 25 - RÉCLAMATIONS

#### 25.1. Service Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Réclamations par téléphone aux numéros suivants :

- 904 depuis un mobile LPM (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) ;

- 0 970 808 660 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine) ;

ou par courrier à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Réclamations, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de quinze (15) jours ouvrés. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, LPM accusera réception de votre réclamation en vous indiquant le délai de traitement de votre demande qui ne pourra, sauf événement exceptionnel, excéder un (1) mois.

#### 25.2. Service Client

Si vous estimez que la réponse à votre réclamation écrite ou orale n'est pas satisfaisante, vous pouvez alors formuler par écrit un recours auprès du Service Client à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai d'un mois à compter de la réception du courrier. Si une réponse ne peut pas être apportée dans ce délai, LPM accusera réception de votre réclamation en vous indiquant le délai de traitement de votre demande.

### 26 - NOTIFICATIONS

Sauf indication contraire dans les présentes, toute notification adressée par l'Abonné à LPM doit être réalisée par écrit auprès du Service Client :

- par voie postale à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Clients, TSA 16759 - 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9 ; ou
- par voie électronique à l'adresse suivante : [contact@lapostemobile.fr](mailto:contact@lapostemobile.fr) ; ou

- par voie électronique via le formulaire de contact disponible sur votre Espace Client.

### 27 - DÉCLARATION

LA POSTE TELECOM a déclaré son activité auprès de l'ARCEP située au 7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15.

### 28 - ASSURANCE

LA POSTE TELECOM dispose d'une assurance responsabilité professionnelle auprès de ALLIANZ Eurocourrage située au 7 place du Dôme - 92099 La Défense Cedex, pour le territoire Monde entier.

### 29 - LANGUE, DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

La langue applicable pour la conclusion du contrat entre LPM et l'Abonné est la langue française.

Les relations contractuelles sont soumises au droit français. Lorsque l'Abonné est une personne morale commerciale par la forme ou par son objet, ou une personne physique commerçante, tout différend né à l'occasion de la validité, la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat est soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre. Cette attribution de compétence trouve aussi application en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

### 30 - DISPOSITIONS FINALES

**30.1.** La renonciation à une ou plusieurs stipulations du contrat ne peut être qu'expresse et écrite.

**30.2.** L'invalidité ou l'inapplicabilité d'une clause du contrat, pour quelques raisons que ce soit, n'affecte pas la validité et l'applicabilité des autres clauses.

**30.3.** Au regard de l'équilibre économique du contrat, les parties conviennent de ce que les articles 1220 à 1223 du Code civil ne sont pas applicables.

## LES CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ABONNEMENT

Les présentes Conditions Particulières d'Abonnement complètent les Conditions Générales d'Abonnement. Les dispositions des Conditions Générales non modifiées par les présentes Conditions Particulières demeurent applicables.

### 1 - DISPOSITIONS COMMUNES AUX OFFRES

#### 1 - ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DURÉE

**1.1.** Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement de 24 mois, cette période courant à compter de la date d'activation de la carte SIM.

**1.2.** Pour les contrats d'abonnement d'une durée indéterminée avec une période minimale d'engage-

ment de 24 mois, la souscription est soumise à l'achat concomitant d'un mobile.

**1.3.** Dans le cas d'une souscription via le site de LPM ou par téléphone vous effectuez un paiement sécurisé de votre commande en ligne au moment de la souscription sur le site LPM ou par téléphone. Pour toute souscription en point de vente, vous effectuez le règlement de votre commande le jour de sa souscription.

#### 2 - RÉSILIATION

Vous avez la faculté de résilier le contrat dans les cas et selon les formes prévues aux articles 3 et 17 des Conditions Générales d'Abonnement.

#### 3 - CARTE SIM

## CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX ABONNÉS SOUSCRIVANT PLUSIEURS LIGNES TÉLÉPHONIQUES RATTACHÉES À UN MÊME COMPTE DE FACTURATION

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement et s'appliquent aux Abonnés disposant d'un forfait avec abonnement LA POSTE MOBILE éligible à la remise multi-lignes.

### 1 - CONDITIONS D'APPLICATION DE LA REMISE MULTI-LIGNE

**1.1.** Si vous souscrivez entre 2 et 100 forfaits mobiles Pro La Poste Mobile rattachés à un seul compte de facturation, vous pouvez bénéficier de remises mensuelles applicables sur le prix HT de vos abonnements mobiles Pro La Poste Mobile. Pour chaque ligne, la remise mensuelle s'applique à compter du mois M+1 suivant l'activation de chaque ligne.

**1.2.** À chaque forfait LPM correspond un montant de remise spécifique. En cas de changement de forfait pour un autre forfait, et si ce dernier est

éligible, le montant de la remise correspondant au nouveau forfait sera appliqué sur la facture suivant votre demande de changement d'offre, sous réserve que votre demande soit parvenue 15 jours avant le JJ.

### 2 - OFFRES ÉLIGIBLES À LA REMISE ET SON MONTANT

Pour connaître les offres avec abonnement LPM éligibles à la remise et leur montant, reportez-vous à la documentation commerciale de LPM, en particulier au Guide Tarifaire.

### 3 - PERTE DE LA REMISE

Le bénéfice de la remise est perdu :

- en cas d'impayé sur une ou plusieurs lignes et que cela vous fait passer sous le seuil d'éligibilité à la remise ;
- dès la résiliation de vos forfaits LPM ou d'une partie de ceux-ci qui vous fait passer sous le seuil d'éligibilité à la remise. Toutefois, si vous avez

Le téléphone mobile GSM/GPRS peut être protégé en interdisant son usage sur un autre réseau GSM/GPRS que celui de l'Opérateur Réseau. Si vous n'êtes pas en situation d'impayé vous pouvez demander sans frais la suppression de cette protection 3 mois échus après la conclusion du contrat, en contactant le Service Client LPM à cette adresse : LA POSTE MOBILE, Service Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9 ou par téléphone depuis votre mobile au 904 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) et depuis un poste fixe au 0 970 808 660 (prix d'une communication locale en France métropolitaine).

souscrit plusieurs lignes à LPM, la remise est perdue uniquement pour la ligne résiliée ;

- en cas de changement d'offre pour une offre non éligible ;
- en cas d'impayé. La remise est de nouveau appliquée après régularisation de votre impayé sur le mois suivant.



**LE TRI + FACILE**

