

Conditions Générales d'Abonnement La Poste Mobile

au 11 février 2019



CÔTÉ PRO

LES FORAITS LA POSTE MOBILE CÔTÉ PRO

1 - GÉNÉRALITÉS

1.1. (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, UMTS et LTE (ci-après dénommé le « Réseau ») d'un opérateur de réseau (ci-après dénommé l'« Opérateur Réseau »).

1.2. Les offres pros 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 avec l'Abonné sont régies par :

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

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 (RIB ou RIP) au nom de la société ou de l'association et dont l'établissement financier est domicilié en France ;

- 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 10 lignes (1 ligne pour le titulaire et 9 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> 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 (contrat d'abonnement, Conditions Générales d'Abonnement et les éventuelles Conditions Particulières, Guide Tarifaire) 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 2.2.1 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 2.2.1 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 2.2.1.

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 2.2.1. 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. Il est précisé qu'un refus de portage opposé par votre ancien opérateur mobile ne constitue pas un motif d'annulation du contrat souscrit auprès de LPM. Dans ce cas, LPM vous communique un autre numéro d'appel conformément à l'article 8.1 et le contrat prend effet à la date d'activation de la carte SIM qui vous est transmise sous ce nouveau n° d'appel. Le contrat est conclu dans les mêmes conditions que celles stipulées à l'article 2 ci-dessus.

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 A la souscription du contrat d'abonnement

Pour toute souscription d'un contrat d'abonnement, vous devez régler à LPM dès la souscription de votre contrat d'abonnement, 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 A 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 fournissez pas l'ensemble des pièces justificatives citées à l'article 2.1.a,

- 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 Préventiel visé à l'article 19.5,

- l'adresse de facturation transmise est une poste restante, une boîte postale ou non valide ;

- vous présentez un impayé sur une autre ligne LPM,

- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via le prestataire de LPM la société Viamobis conformément à l'article 19 ;

- en cas de contrôle effectué via le prestataire de LPM révélant un risque de solvabilité du Client.

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 dans les cas suivants :

- incidents de paiement en cours au titre de l'un des contrats conclus avec LPM,

- vous êtes inscrit au fichier Préventiel visé à l'article 19.5.

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 10 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° d'importeur quel que 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 impayé, 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 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 divulqueriez 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. Les parties conviennent que LPM puisse modifier, dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, votre n° d'appel après vous en avoir informé par écrit au plus tard un mois avant la mise en œuvre de la modification.

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 – RÉSEAU UMTS - LTE

11.1. Vous vous engagez à ne pas acquérir ou louer de matériel radioélectrique (mobile et périphérique) non agréé pour les réseaux de radiotéléphonie numérique GSM/GPRS/UMTS/LTE 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 UMTS et LTE

L'accès aux réseaux UMTS et LTE se fait en France métropolitaine exclusivement. Les normes UMTS et LTE étant des technologies innovantes dont le Réseau de l'Opérateur Réseau est actuellement en cours et rénovation ou de déploiement, les conditions d'accès aux réseaux UMTS et LTE et d'usage des services peuvent ne pas être optimales à tout moment.

12 - PERTE OU VOL

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'émannerait 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 rééquilibré. 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 procédez 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 fixe 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 rééquilibré 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.

14.2. Les tarifs applicables sont ceux fournis à la souscription du contrat. Toutefois, les parties conviennent que LPM pourra les modifier unilatéralement moyennant notification par courrier électronique un mois avant leur entrée en vigueur.

14.3. Facture

14.3.a. Le cycle de facturation mensuel est établi à compter de la date de facturation (« J1 »). Le J1 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 rappelé 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 avez fait 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'éligibilité 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'éligibilité.

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 de 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 exonératoires 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 ne 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 révisé 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 - RÉSILIATION

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 de 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 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'à défaut 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 œuvre de l'article 1226 du Code civil.

17.6. 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.

17.7. 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. À défaut, celui-ci lui sera facturé à son prix TTC sans abonnement au jour de la souscription.

17.8. 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.

17.9. 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

19.1. Les informations recueillies par LPM dans le cadre du présent contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par LPM. Elles sont utilisées par LPM pour la gestion de votre compte et vous informez sur les services souscrits, ainsi que pour adapter ses offres et services à vos besoins. LPM pourra également utiliser les données relatives au trafic pour la durée du présent contrat afin de développer et de commercialiser ses offres et services si vous y avez expressément consenti. Conformément à la Loi Informatique, Fichiers et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'information et d'opposition pour des motifs légitimes aux informations vous concernant.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire à LA POSTE TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9 en précisant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie de votre pièce d'identité.

Les informations sont conservées jusqu'à 5 ans à compter de la clôture de la relation avec la personne concernée (sauf durée plus restrictive imposée par la législation ou la réglementation applicable).

19.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées directement par LPM, avec votre consentement préalable, dans le cadre :
- du partenariat avec la plateforme Côté Pro du Groupe La Poste dans le but de

faciliter la création de votre compte client ;
- d'opérations de marketing direct réalisées par SMS, MMS ou e-mail.
Toutefois, LPM pourra utiliser directement ces informations lors d'opérations de marketing direct relatives à des produits ou services analogues fournis par LPM ou en cas de prospection réalisée par téléphone ou courrier postal. Si vous ne souhaitez pas recevoir de propositions émanant de LPM, il vous suffit de vous y opposer dès la communication de vos données à LPM ou ultérieurement en écrivant à LPM à l'adresse ci-dessous en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie de votre pièce d'identité. Par l'intermédiaire de LPM, vous pouvez être également amené à recevoir des propositions commerciales conjointes ou non d'autres entreprises partenaires de LPM ;
- soit par courrier postal ou téléphone ;
- soit par e-mail, SMS ou MMS, sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM. Vous pouvez de plus vous opposer à toute opération de marketing direct de ces entreprises dès la communication de vos informations à LPM ou ultérieurement en écrivant à LA POSTE MOBILE à l'adresse ci-dessus.

19.3. Les Informations recueillies pourront également être transmises à des prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format électronique ou d'études visant à recueillir votre avis sur LPM dans le but d'améliorer nos prestations.

19.4. Dans le cadre des traitements précités, LPM a recours à des prestataires agissant pour son compte. Certains prestataires sont situés hors de l'Union Européenne (Maroc). Le transfert de données a été autorisé par la CNIL (1515980V) et est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

19.5. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations vous concernant sont susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement et/ou inscrites dans un fichier national des impayés, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile, géré par le GIE PREVENTEL.

19.6. Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM :

- vérifie la validité du moyen de paiement auprès du FNCI (Fichier National des Chèques irréguliers) en cas de paiement par chèque ou du GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire ;
- contrôle en cas de paiement par prélèvement (par RIB) la régularité de celui-ci par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de LPM.

19.7. Les conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées par LPM, et d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de votre accord sur une offre. Vous avez la possibilité de vous opposer à cet enregistrement.

19.8. Annuaire universel

Vous pouvez, après avoir donné préalablement votre consentement à LPM, voir figurer gratuitement vos coordonnées (telles que nom, prénom, raison ou dénomination sociale, adresse, n° de téléphone) ou celles de l'utilisateur de la ligne sur les listes des abonnés et utilisateurs destinées à être éditées dans les annuaires papiers ou pouvant être consultées depuis Internet ou encore être communiquées au moyen de services de renseignements vocaux. Vous pouvez décider :

- de ne pas voir figurer l'adresse complète de votre établissement, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- de ne voir figurer que l'initiale de votre prénom, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste,
- que vos coordonnées ne figurent pas dans l'annuaire inversé,
- que vos coordonnées ne soient pas utilisées à des fins de prospection directe par voie postale ou de communications électroniques, à l'exception de celles relatives à la relation contractuelle avec LPM et sous réserve des dispositions de l'article 19.2.

Vous pouvez également voir figurer votre profession ou activité et votre adresse électronique sur les listes d'annuaires. Les différentes options de parution offertes figurent également dans la fiche d'information intitulée « Annuaire Universel » de LPM (ci-après dénommée la « Fiche ») consultable sur <https://pro.lapostemobile.fr> rubrique « Espace client » ou disponible sur demande auprès du Service Client. Pour figurer dans l'Annuaire universel, vous devez :

- soit retourner au Service Client de LPM, le coupon figurant dans la Fiche dûment complété et signé ;
- soit en faire la demande directement dans votre Espace client sur <http://pro.lapostemobile.fr>.

Pour faire figurer, avec leur accord, le nom des personnes physiques utilisatrices de la ligne dans l'Annuaire universel, vous devez renvoyer le coupon figurant dans la Fiche, dûment complété et signé par le Titulaire et l'utilisateur et accompagné des pièces justificatives qui y sont demandées. Vous pouvez à tout moment modifier, auprès du Service Client ou dans votre Espace client, le choix de parution de vos coordonnées dans les annuaires et services de renseignements.

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 Recepteur ») 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 énoncés,
- 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 à 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. En cas d'inéligibilité à la portabilité, de perte d'éligibilité, ou d'annulation par vos soins de votre demande de portage, vous restez tenu de respecter le contrat souscrit auprès de LPM 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. LPM vous accorde alors un nouveau n°.

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.

20.2.5. Les données vous concernant à savoir votre n° de mobile et votre RIO sont transmises au GIE EGP et à l'opérateur attributaire de LPM aux fins de traitement de votre demande de portabilité. Le traitement de ces données fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL tant par LPM que par le GIE EGP. Conformément à la Loi Informatique, Fichiers et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et le cas échéant, d'opposition sur les données vous concernant. Vous pouvez exercer votre droit, en adressant une demande écrite à LA POSTE MOBILE, Service Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pointoise Cedex 9 ou par courrier à l'adresse électronique suivante : mailing@lapostemobile.fr en mentionnant vos nom, prénom et n° d'appel et en y joignant une photocopie de votre pièce d'identité. Les informations relatives à la portabilité sont disponibles sur le site du GIE EGP : www.portabilite.org

20.3. - PORTABILITÉ SORTANTE

20.3.1. Vous pouvez demander à tout moment via votre nouvel opérateur (ci-après l'« Opérateur Recepteur ») la portabilité sortante de votre n° mobile à LPM. La demande de portage est adressée à LPM par l'Opérateur Recepteur 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 Recepteur emporte la résiliation de votre abonnement et ce nonobstant les stipulations de l'article 17. Si vous demandez le portage de votre n° en cas 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 pouvez demander via votre Opérateur Recepteur 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 retournez au 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 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.

L'abus vise le cas où vous perdez l'usage de votre numéro fixe à la suite d'une opération de portage que vous n'avez pas sollicité 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 ou de l'abus. Le montant des indemnisations figure dans le Guide Tarifaire remis lors de votre souscription.

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. - ITINÉRAIRE 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 national 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 fasse 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 demeure 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

Certaines 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 considéré.

Il est précisé que constitue une consommation en itinérance réglementée 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 réglementée 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 réglementée 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 réglementée très fréquente, voire exclusive,
- l'activation et l'utilisation en série de multiples Cartes SIM par un même Client en itinérance réglementée.

(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 réglementée 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 réglementée 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 réglementée 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 facturé 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 règlementés 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, 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'encroisement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux et/ou des destinataires de mails par, notamment, du publi-postage 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

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. 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 les réseaux de radiotéléphonie publique numérique GSM/GPRS/UMTS/LTE fournis et exploités par des opérateurs tiers,
- 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 Clients

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 Consommateurs à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Clients, 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 - DÉCLARATION

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

27 - ASSURANCE

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

28 - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

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.

29 - DISPOSITIONS FINALES

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

29.2. 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.

29.3. 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'engagement 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

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 échu 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).

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 10 forfaits mobiles La Poste Mobile Côté Pro rattachés à un seul compte de facturation, vous pouvez bénéficier de remises mensuelles applicables sur le prix HT de vos abonnements mobiles La Poste Mobile Côté Pro.

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 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.

BOX ADSL CÔTÉ PRO DE LA POSTE MOBILE

au 8 avril 2019

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT APPLICABLES AUX OFFRES BOX ADSL CÔTÉ PRO DE LA POSTE MOBILE

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement détaillent l'ensemble des stipulations liées aux services Internet et de Téléphonie Fixe souscrits auprès de LA POSTE TELECOM (ci-après « LA POSTE MOBILE » ou « LPM »). L'offre BOX ADSL Côté Pro La Poste Mobile (Ci-après « BOX Pro ») peut être souscrite par des personnes physiques majeures ou des personnes morales de droit privé à des fins professionnelles (ci-après dénommés le ou les « Abonnés », ou le ou les « Clients », ou le « Titulaire » ou « vous »).

Au moment de la souscription au Contrat, vous choisissez l'offre BOX Pro proposée. A cette offre souscrite à titre principal peuvent s'ajouter des services pros optionnels qui nécessitent que vous souscriviez des options spécifiques.

Les relations contractuelles avec l'Abonné sont régies par :

- Le contrat d'abonnement et ses éventuels avenants,
- Les présentes Conditions Générales d'Abonnement et les éventuelles Conditions Particulières,
- le Guide Tarifaire.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

ADSL : désigne la technologie permettant la transmission des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant.

Contrat : désigne l'ensemble constitué des présentes Conditions Générales (ci-après « CG »), du contrat d'abonnement et du Guide Tarifaire qui vous sont transmis lors de votre souscription. Le Contrat régit nos relations et les conditions dans lesquelles vous pouvez accéder aux Services.

Débit(s) : désigne la quantité de données transmise via un canal de communication selon un intervalle de temps donné. Les débits varient selon l'emplacement géographique de votre local, des caractéristiques physiques de la ligne, le nombre d'utilisateurs à un instant donné, l'utilisation de plusieurs services ou équipements en même temps, l'équipement et le matériel utilisés, le mode de raccordement des équipements de votre réseau local (Wifi ou Ethernet).

Dégroupage : terme utilisé pour la technologie ADSL et désignant le moyen d'accès à votre ligne téléphonique fixe par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de votre ligne

téléphonique sur les équipements haut débit de l'Opérateur de réseau.

Le Dégroupage peut être de deux types :

- **le Dégroupage Partiel** : l'opérateur historique filtre votre ligne téléphonique fixe pour continuer d'assurer l'accès au service de téléphonie fixe, tout en accordant à LPM l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit. En Dégroupage Partiel, vous continuez à payer un abonnement de téléphonie fixe à l'Opérateur historique.

- **le Dégroupage Total** : l'opérateur historique raccorde l'ensemble de votre ligne téléphonique fixe sur les équipements du Réseau utilisé par LPM qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles. En Dégroupage Total, vous n'aurez plus qu'un seul contrat d'abonnement avec LPM et votre téléphone fixe sera branché directement sur le modem LPM.

Eligibilité : correspond au test technique effectué dans les points de vente distribuant l'offre BOX Pro, par téléphone auprès du Service Client ou sur le site <https://pro.lapostemobile.fr> permettant de vérifier à partir de votre adresse postale et/ ou de votre numéro de désignation d'installation (NDI) si votre logement est situé dans la Zone de couverture. Le test d'éligibilité réalisé est théorique et ne tient pas compte des installations de l'immeuble dans lequel sont situés vos locaux ni de vos propres installations.

Gestionnaire de compte : Personne habilitée à souscrire une ou plusieurs Offres ou à effectuer des modifications sur la ou les Offres déjà souscrites. Cette personne peut être le signataire du Contrat ou une personne mandatée par le Titulaire.

Guide Tarifaire : désigne le guide tarifaire en vigueur lors de votre souscription modifié le cas échéant en cours de Contrat en application de l'article 11.2 et disponible dans ses versions actualisées en point de vente ou sur <https://pro.lapostemobile.fr>.

Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe vous permettant de vous connecter au Service.

Local ou Locaux : désigne le lieu et l'adresse postale déclarés par l'Abonné lors de la

souscription à l'Offre et depuis lequel il exerce son activité professionnelle.

LPM : désigne LA POSTE TELECOM, société par actions simplifiée au capital de 126 000 000 €. Siège social : 855 avenue Roger Salengro – 92370 Chaville, RCS Nanterre 525 254 736, avec laquelle vous contractez.

Matériel(s) : désigne les équipement(s) (box...) et leurs accessoires (câbles, bloc d'alimentation...) qui vous sont loués par LPM dans le cadre de votre abonnement aux Services et vous permettant de recevoir et d'utiliser les Services.

Mise en service : désigne l'activation des Services.
NDI : désigne le numéro de désignation d'installation. Le NDI correspond au numéro qui permet de tester votre éligibilité et qui permet à un opérateur de vous raccorder.

OBL (Opérateur de Boucle Locale) : désigne soit :

- l'Opérateur historique Orange propriétaire de la boucle locale « paire de cuivre » auquel votre ligne téléphonique fixe est raccordée et avec lequel vous avez un contrat d'abonnement.

- l'opérateur alternatif qui exploite la boucle locale « paire de cuivre » et avec lequel vous avez un contrat d'abonnement soit en Dégroupage total soit en Dégroupage partiel ;

Opérateur de réseau : désigne la personne morale exploitant le Réseau ouvert au public et avec laquelle LPM dispose d'une convention lui permettant d'utiliser le Réseau dans le cadre de la commercialisation de ses services de communications électroniques.

Raccordement : désigne le branchement de votre local au Réseau.

Réseau : désigne le réseau de l'Opérateur de réseau afin d'y faire transiter des communications électroniques.

Service(s) : désigne les services proposés par LPM consistant en l'accès à Internet et à la Téléphonie fixe sur IP (Internet Protocol). Ces services sont disponibles selon les Zones de couverture et l'Eligibilité technique.

Service Client : services d'assistance technique ou commerciale joignables aux coordonnées suivantes : LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

VOIP (Voice over IP ou Voix sur IP) : désigne la technologie qui permet de communiquer par la voix via Internet.

Zone de couverture : désigne les zones géographiques situées en France métropolitaine couvertes par le Réseau utilisé par LPM pour fournir les Services.

ARTICLE 2 : OBJET

Le Contrat définit les conditions et les modalités de fourniture des Services par LPM.

Le Contrat est conclu avec le Titulaire et exclusivement pour l'adresse postale indiquée par celui-ci lors de la souscription.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services souscrits excluent toute location, diffusion ou revente en tout ou partie au profit de tiers au Contrat.

3.1 Le Service Internet

3.1.1 Ce service inclus dans votre abonnement, vous permet, en fonction de la localisation de votre ligne téléphonique fixe, d'accéder à Internet par le Réseau via la technologie ADSL avec deux variantes soit :

- votre ligne est située dans la Zone de couverture dégroupée,

- votre ligne est située dans la Zone de couverture non dégroupée.

3.1.2 Le Service Internet comprend le **Débit indiqué dans les documents contractuels.**

Ce Débit dépend notamment de la configuration de vos matériels, des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique, de la distance de l'installation avec le central téléphonique. L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie fixe et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

3.1.3 Sont exclus les accès partagés sauf au sein de votre local.

3.2 Le Service de Téléphonie fixe sur IP

3.2.1 Ce service consiste en :

- l'acheminement via le Réseau de l'Opérateur de Réseau des communications téléphoniques en provenance ou à destination de votre téléphone fixe raccordé au modem de LPM. Le détail des communications, des tarifs et des zones incluses dans l'abonnement est indiqué dans le Guide Tarifaire ;

- l'attribution par LPM d'un numéro de téléphone fixe.

3.2.2 En cas de Dégroupage partiel, vous bénéficiez automatiquement du Service de Téléphonie fixe de LPM dès que ce service est disponible, en branchant votre poste téléphonique au Modem. Vous conserverez le numéro et la ligne de téléphone analogique attribués par l'Opérateur historique, en plus du numéro de téléphone attribué par LPM. Les communications émises depuis votre ligne analogique resteront acheminées et facturées par l'Opérateur historique.

3.2.3 En cas de Dégroupage total, vous bénéficiez automatiquement du Service de Téléphonie fixe de LPM dès que ce service est disponible, en branchant votre poste téléphonique au Modem. Les communications vers les numéros spéciaux pour lesquels le propriétaire du numéro n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que l'OBL pourront ne pas être acheminées.

Lorsque la portabilité du numéro est disponible pour le Service, vous pourrez, dans les conditions mentionnées à l'article 22, demander la portabilité de votre numéro de téléphone existant en remplacement du numéro de téléphone attribué par LPM. La portabilité doit être demandée à la souscription du Service.

3.2.4 En raison de la technologie VOIP utilisée, le Service de Téléphonie fixe ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance. Le Service de Téléphonie Fixe est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale.

3.2.5 Le numéro de téléphone fixe qui vous est attribué par LPM est incessible. Les parties conviennent que LPM puisse modifier, dans des cas exceptionnels, liés à des erreurs matérielles dans l'attribution des numéros, votre numéro d'appel après vous en avoir informé sur support durable au plus tard un (1) mois avant la mise en œuvre de la modification.

3.2.6 Vous avez la possibilité de vous opposer à ce que votre numéro de téléphone fixe s'affiche sur l'équipement terminal de vos correspondants, soit appel par appel, soit en activant le secret permanent.

ARTICLE 4 : CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Avant de souscrire au Service, vous devez vous assurer :

- que vos propres équipements (techniques, informatiques, et téléphoniques) sont compatibles avec les Matériels, et

- que vous disposez d'un raccordement au réseau de boucle locale « paire de cuivre » ou à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et de construction permettant le passage de câbles de communications électroniques.

4.2 La ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL et aux options que vous avez choisies le cas échéant et être située dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat.

La ligne téléphonique peut soit :

- faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL dont vous devez être le titulaire au moment de la souscription au Service ;

- être inactive et toujours raccordée au local pour lequel vous devez être locataire ou propriétaire ;

- si elle est inexistante, et sous réserve de l'acceptation des travaux par l'Opérateur historique, faire l'objet d'une construction de ligne conformément au 6.1.

4.2.1 En cas de Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement de votre ligne téléphonique analogique fixe conclu avec l'Opérateur historique devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat avec LPM. La résiliation du contrat d'abonnement de votre ligne analogique fixe ou la mise en place d'un service limité sur ladite ligne rend impossible l'utilisation des Services. Vous notifierez une telle situation à LPM par courrier recommandé avec avis de réception. La réception

dudit courrier vaudra résiliation du Contrat conformément à l'article 18.1.

4.2.2 Si votre ligne téléphonique ne remplit pas les conditions préalables de fourniture susvisées, LPM annulera la souscription. Le contrat sera alors caduc. Vous devrez renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine conformément à l'article 8.2. Les sommes que vous aurez éventuellement versées vous seront remboursées sous dix (10) jours à compter de la réception par LPM du Matériel.

ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

5.1 Signataire

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge du Titulaire mentionné au Contrat et signataire dudit Contrat.

5.2 Souscription

La souscription s'entend comme la signature du Contrat en point de vente ou l'acceptation du Contrat via un support de communication électronique.

5.2.1. Souscription en point de vente

5.2.1.1 Lorsque vous souscrivez dans un point de vente proposant les Services, vous devez au préalable :

Pour les professionnels entrant dans un des cas suivants :

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

- présenter l'original de votre pièce d'identité officielle en cours de validité ;

- fournir 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 ;

- fournir un IBAN à votre nom et dont l'établissement financier est domicilié en zone SEPA ;

- fournir un mandat SEPA si vous souhaitez régler par prélèvement automatique ;

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

- présenter l'original d'une pièce d'identité officielle en cours de validité ;

- pour une association, fournir la publication de la déclaration de création au J.O.A.F.E, les statuts, le bilan annuel.

- pour une société, fournir un extrait original d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés (K-Bis) datant de moins de 3 mois ;

- fournir un IBAN au nom de la société ou de l'association et dont l'établissement financier est domicilié en zone SEPA ;

- fournir un mandat SEPA de la société ou de l'association si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

En cas de Dégroupage total sur une ligne téléphonique fixe inactive, vous devez en plus communiquer le NDI et le nom de l'ancien locataire ou propriétaire des locaux.

Un exemplaire de votre Contrat vous est remis en point de vente.

5.2.1.2. Pour toutes les personnes visées au 5.2.1.1 en plus des documents mentionnés, il peut être demandé le cas échéant, un justificatif complémentaire nécessaire à la vérification de la validité de la conclusion de l'abonnement et/ou le paiement d'un dépôt de garantie pour les cas et

dans les conditions visées à l'article 12, à adresser directement au Service Comptabilité de LPM, par chèque.

5.2.1.3 Toute personne signant un Contrat en votre nom et pour votre compte doit fournir un mandat signé par vos soins ainsi que les documents mentionnés aux articles 5.2.1.1 et 5.2.1.2 le cas échéant. Pour les personnes morales, le mandat doit être établi sur papier à entête et être revêtu d'un tampon où figurent les coordonnées de la personne morale.

5.2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire au Service en contactant LPM par téléphone ou en vous connectant sur le site <https://pro.lapostemobile.fr> dès lors que l'Offre BOX Pro est proposée via ces canaux de souscription.

5.2.2.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 aux articles 5.2.1.1 et 5.2.1.2 le cas échéant. Une confirmation de votre souscription avec votre Contrat vous est transmise par courrier électronique.

5.2.2.b. Souscription par téléphone

Dans ce cas, votre acceptation de l'Offre BOX Pro auprès du Service Client vaut formation du Contrat, sous la condition résolutoire de la réception par LPM des documents visés aux articles 5.2.1.1 et le cas échéant 5.2.1.2.

Une confirmation de votre souscription avec votre Contrat vous est transmise par courrier électronique.

5.2.3 Mandat de Dégrouper

En souscrivant au Service, vous donnez mandat à LPM pour effectuer auprès de l'Opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégrouper partiel ou total de votre ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégrouper partiel entraînera l'interruption des services haut débit (tels que par exemple TV, Internet) éventuellement fournis directement ou indirectement par l'OBL et supportés par la ligne téléphonique analogique fixe considérée. Il vous appartient de résilier ces services haut débit, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ce(s) dernier(s).

Néanmoins, votre contrat d'abonnement au service téléphonique analogique fixe de l'Opérateur historique, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas résilié.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégrouper total sur une ligne téléphonique analogique fixe existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement de la ligne téléphonique analogique fixe de l'Opérateur historique et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de l'OBL et supportés par la ligne téléphonique considérée. Il vous appartiendra de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers.

Vous vous engagez à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garanzissez LPM contre tous recours ou actions de ces derniers.

L'Opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'il a installés pour raccorder vos locaux, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. Il intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, vous veillerez à assurer aux personnes mandatées par l'Opérateur historique et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Vous veillerez également à informer les personnes mandatées par l'Opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Par ailleurs, vous avez la responsabilité de la conformité aux normes en vigueur de votre propre installation électrique et de vos câbles et équipements terminaux raccordés au Réseau.

En Dégrouper partiel, vous signalez les dysfonctionnements du service téléphonique analogique fixe à l'Opérateur historique et les dysfonctionnements des services haut débit à LPM.

En Dégrouper total, vous signalez tout dysfonctionnement des Services à LPM.

En cas de litige avec l'Opérateur historique relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre vous et LPM pourront être communiqués à l'Opérateur historique.

Vous êtes informé que la mise en œuvre du Service peut entraîner une coupure momentanée de votre ligne téléphonique fixe et d'internet.

5.2.4 Frais d'accès au Service

Lors de la souscription au Contrat, vous devez régler les frais d'accès aux Services dont le montant figure dans le Guide Tarifaire.

5.3 Modification de(s) Service(s) et options

Toute demande de modification de Service(s) et/ou d'options pourra être soumise à des frais facturés conformément au Guide Tarifaire.

Si cette modification est soumise à de nouvelles conditions contractuelles (tel que notamment un réengagement), celles-ci vous seront communiquées préalablement à la souscription.

5.4 Vous êtes seul responsable des données que vous communiquez à LPM. Vous vous engagez à informer LPM dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des données vous concernant, notamment de tout changement de coordonnées bancaires si vous avez opté pour le prélèvement automatique.

5.5 Un local raccordé au Réseau ne peut avoir par technologie qu'un seul abonnement actif au Service Internet.

ARTICLE 6 : RACCORDEMENT - INSTALLATION

6.1. Modalités de raccordement si votre local n'est pas déjà raccordé

6.1.1. Les opérations d'ouverture de Service nécessitent au préalable dans le cas d'une

construction de ligne fixe ou d'une ligne fixe existante mais inactive :

- (i) la prise de rendez-vous avec un technicien mandaté par l'Opérateur historique ;
- (ii) le Raccordement de votre local au réseau de l'Opérateur historique ;
- (iii) la Mise en service.

Dans le cas où l'intervention d'un technicien dans votre local est nécessaire, des frais de « construction » vous seront facturés conformément au Guide tarifaire en vigueur lors de votre souscription. Toutefois, dans le cas où votre NDI serait identifié dans la base active des numéros fixes de l'Opérateur historique, un rendez-vous avec un technicien ne sera pas nécessaire et les frais de « construction » ne seront pas facturés.

6.1.2. Pour le branchement du ou des Matériels(s), vous devez disposer d'une alimentation électrique de 220 Volts.

6.1.3. Prise de rendez-vous

6.1.3.1 Le Raccordement nécessite qu'un technicien (de l'Opérateur historique) puisse intervenir à l'extérieur et à l'intérieur de votre local pour procéder à la Mise en service.

Le Raccordement est réalisé sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires dont l'obtention est à votre charge (à titre d'exemple : autorisation du syndic de copropriété si vous êtes dans un immeuble, autorisation du propriétaire du local si vous êtes locataire).

6.1.3.2 Le jour du rendez-vous, vous devez :

- laisser la prise permettant le Raccordement accessible et déplacer vous-même tout le mobilier pouvant gêner l'accès ;
- s'il n'est pas possible de procéder au Raccordement du fait de contraintes technique(s) particulières non exclusivement imputables à LPM ou à l'Opérateur historique, un autre rendez-vous devra être programmé ;
- si vous ne disposez pas des autorisations nécessaires, le Raccordement ne pourra être effectué et un autre rendez-vous devra être programmé à vos frais selon le tarif indiqué dans le Guide Tarifaire.

6.1.3.3 LPM pourra ne pas procéder au Raccordement, si votre local n'est pas raccordable en raison de difficultés techniques particulières non exclusivement imputables à LPM ou à l'Opérateur historique et nécessitant des investissements supérieurs au montant de l'abonnement trimestriel. Le Contrat sera alors caduc. Les sommes que vous aurez éventuellement versées vous seront remboursées sous dix (10) jours à compter de la réception par LPM du Matériel lequel doit être retourné complet, en parfait état et dans son emballage d'origine conformément à l'article 8.2.

6.2 Modalités d'installation si votre local est déjà raccordé

Sur une ligne existante active, l'installation se fait sans prise de rendez-vous avec un technicien en branchant vous-même le Matériel.

6.3 Dans le cas où un rendez-vous avec un technicien mandaté serait nécessaire à l'installation, il s'effectuera dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la souscription du Contrat.

Si vous annulez, reportez ou n'honorez pas ce rendez-vous, le délai maximum d'un (1) mois sera

reporté à la prochaine date de rendez-vous fixé avec LPM.

6.3.1 Dans les cas mentionnés ci-dessus où un rendez-vous avec un technicien est nécessaire, le jour du rendez-vous, vous devez être présent ou mandater une personne majeure dûment autorisée pour vous représenter.

6.3.2 Le Raccordement et/ou toute autre prestation ou intervention font l'objet d'un compte rendu. Ce compte-rendu que vous ou votre mandataire devez signer atteste de la date de l'intervention, du détail des prestations effectuées. Toute installation supplémentaire à votre demande sera facturée au tarif mentionné au Guide Tarifaire et mentionnée sur le compte rendu d'intervention.

6.4 Une fois la Mise en service réalisée par LPM, vous devez procéder à l'initialisation des Services en branchant les Matériels à la prise murale et en vous assurant que vos matériels sont en état de marche, branchés, réglés et configurés, conformément à la documentation d'installation et d'utilisation qui vous est remise.

ARTICLE 7 : DELAI DE MISE EN SERVICE

7.1. En cas de construction de ligne fixe ou de ligne fixe existante mais inactive, vous bénéficiez sous réserve du respect du présent Contrat, sauf cas de force majeure, d'un délai de Mise en service maximum d'un (1) mois à compter de la date d'intervention du technicien dans votre local.

7.2 En cas de ligne fixe existante active, vous bénéficiez sous réserve du respect du présent Contrat, et sauf cas de force majeure, d'un délai de Mise en service compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date souscription au Contrat.

7.3 En cas de dépassement imputable à LPM, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre pénalité libératoire, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata entre la date de Mise en service maximum prévue et la date de Mise en service effective et dans la limite de trente (30) jours. Cet avoir vient en déduction de votre prochaine facture.

La clause pénale ne sera pas applicable si le dépassement du délai de Mise en service résulte de votre faute, d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère au sens de l'article 15 ou de l'Opérateur historique en cas d'intervention sur votre ligne téléphonique fixe en vue de sa construction.

7.4 En cas d'indisponibilité du Service survenant dans la semaine suivant l'initialisation des Services par vos soins conformément à l'article 6.4, vous devez en informer le Service Client de LPM. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, vous ne pouvez toujours pas accéder au Service, vous pourrez résilier le Contrat dans les conditions mentionnées à l'article 18.2.

ARTICLE 8 : MATÉRIELS

8.1 Location du Matériel

8.1.1 Le Matériel vous sera envoyé par voie postale, les frais d'envoi étant stipulés au Guide Tarifaire.

8.1.2 LPM vous informe que certains appareils peuvent s'avérer incompatibles avec le(s) Matériel(s) ou le Réseau de l'Opérateur ou requièrent une configuration minimum.

8.1.3 La mise en location par LPM des Matériels n'entraîne aucun transfert de propriété à votre profit.

Le Matériel est réputé être sous votre garde et votre responsabilité à compter de la livraison et pendant toute la période durant laquelle vous en avez la jouissance.

8.1.4 Il est interdit de retirer ou camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Matériels. Toute intervention par vos soins sur les Matériels (comme par exemple l'ouverture du boîtier), et tout acte de disposition sur le(s) Matériel(s) tel que vente, location ou prêt ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification sont également interdits.

8.1.5 En cas de perte, vol ou détérioration de toute sorte, (tels que par exemple choc, dégât des eaux, dommage électrique, modification de branchements de cordons (hors vice inhérent au Matériel ou simple usure) des Matériels mis à votre disposition, vous devez en informer LPM dans les huit (8) jours de la découverte. Dans ce cas, vous êtes tenu d'indemniser LPM à concurrence de la valeur indiquée au Guide Tarifaire. La détérioration imputable à LPM (vice inhérent au Matériel) ne donnera pas lieu à indemnisation au profit de LPM.

8.2 Restitution des Matériels

À la fin du Contrat quelle qu'en soit la cause, vous devez restituer le Matériel mis à votre disposition, complet et en bon état de fonctionnement, dans les quinze (15) jours qui suivent la date de fin du Contrat. Vous recevrez un courrier électronique vous indiquant la marche à suivre et un bon de transport prépayé vous sera transmis. Les frais de retour seront pris en charge par LPM uniquement si vous utilisez le bon de transport prépayé qui vous sera transmis.

8.3 Substitution/modification des Matériels

8.3.1. En cas d'évolutions techniques et en vue d'améliorer l'utilisation de(s) Service(s), LPM pourra être amenée à modifier, en cours de Contrat, le Matériel et/ou sa configuration matérielle ou logicielle. Ceci pourra nécessiter sans frais, l'intervention dans votre local d'un technicien dûment habilité par LPM pour procéder à cette modification, ou donner lieu à un échange de Matériel remis et repris par voie postale, ce que vous acceptez expressément. Vous êtes également informé que certain(s) Matériel(s) n'est (ne sont) utilisable(s) que sur un type de réseau et/ou pour la fourniture d'un Service de LPM. Vous pourrez donc être dans l'obligation de procéder à un changement du Matériel dans certaines hypothèses, telles qu'une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par LPM. Vous serez informé par tout moyen avant toute modification ou substitution de Matériel.

8.3.2. Une substitution ou modification de Matériel à votre initiative pourra être soumise à des conditions de réengagement et facturée selon le tarif indiqué au Guide Tarifaire.

8.4 Le Matériel est un équipement électrique et électronique dans lequel peuvent éventuellement se trouver des substances pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement. En conséquence, il ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés.

ARTICLE 9 : QUALITÉ DE SERVICE

9.1 Pour l'ADSL en dégroupage total, l'Opérateur de Réseau assure la maintenance du Réseau en amont de votre Raccordement pour tout dysfonctionnement qui ne vous est pas imputable ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

La maintenance du réseau en aval de votre Raccordement est assurée par l'Opérateur historique.

En revanche, toute intervention, rendue nécessaire par une détérioration ou modification de votre fait, des installations y compris en amont du Raccordement, entraîne la remise en état à vos frais.

En particulier, sont facturées, au tarif figurant dans le Guide Tarifaire, les réparations qui vous sont imputables ou relevant de votre responsabilité de gardien des Matériels, telles qu'une utilisation non conforme à la destination des installations, des chocs inhabituels, les dégâts des eaux, les dommages électriques, les incendies, la foudre, les modifications des branchements, ou l'intervention sur votre demande d'un tiers non autorisé par LPM sur les Matériels.

9.2 LPM s'engage, sous réserve que vous respectiez le Contrat, sur les niveaux de service définis ci-dessous. En cas de non-respect des niveaux de services, vous pourrez bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au Service Client dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la constatation de l'incident remettant en cause les engagements de LPM.

9.3 Débit Service Internet

9.3.1 Débits estimés

Les Débits montants et descendants estimés figurent dans votre Contrat.

9.3.2 Débits minimum garantis

Les Débits descendants minimum garantis sont indiqués dans le Guide tarifaire.

En cas de Débit inférieur de manière continue au Débit descendant minimum garanti sur la période mensuelle de facturation, vous le signalez à LPM afin qu'elle procède :

- à un diagnostic afin de déterminer d'une part, si vous avez ou non la capacité de Débit descendant minimum garanti et d'autre part, si les engagements de LPM ont été respectés, et/ou

- à une intervention technique par un prestataire mandaté par LPM et/ou le cas échéant par l'Opérateur historique.

Vous pourrez obtenir sur demande écrite à titre de pénalité libératoire, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du Service Internet, au prorata de la période pendant laquelle le Débit réel est inférieur au Débit descendant minimum garanti indiqué au Guide Tarifaire et dans la limite de trente (30) jours par an. Cet avoir vient en déduction de votre prochaine facture.

Si pour des raisons externes à LPM, le Débit descendant minimum garanti ne peut être rétabli, trente (30) jours à compter de l'intervention technique, et sauf cas de force majeure ou faute de votre part (telle que visée à l'article 8.1.4, vous pourrez résilier le Service sans frais. La résiliation prend effet dix (10) jours après réception par LPM de votre demande par lettre recommandée avec accusé de réception et emporte l'obligation de restituer le Matériel conformément à l'article 8.2.

9.4 Taux de disponibilité

9.4.1 Les taux de disponibilité sont les suivants :

- pour le Service de Téléphonie fixe : 97%,
- pour le Service Internet : 97%.

En cas de non-respect du taux de disponibilité sur la période mensuelle de facturation LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de pénalité libératoire, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel du service indisponible au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service et dans la limite de trente (30) jours par an. Cet avoir vient en déduction de votre prochaine facture.

9.4.2 Délai de rétablissement

En cas d'interruption totale d'un de vos Services, qui ne serait pas de votre fait, LPM s'engage à le rétablir dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de votre demande écrite, sous réserve de disponibilité du client en cas de déplacement d'un technicien.

En cas de non-respect de ce délai, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de clause pénale, un avoir calculé sur le montant de l'abonnement mensuel au Service indisponible, au prorata de la période d'indisponibilité dudit Service.

Cet avoir vient en déduction de votre prochaine facture.

9.4.3 La clause pénale ne sera pas applicable si LPM justifie que le dépassement du délai de rétablissement du Service ou le non-respect du taux de disponibilité résulte :

- de votre faute ;
- d'un cas de force majeure ou de cause étrangère au sens de l'article 16 des présentes ;
- d'un cas d'interruption qui n'est pas directement imputable à LPM.

9.5 Délai de réponse aux réclamations

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. Dans le cas où vous n'auriez pas obtenu de réponse ou d'accusé de réception dans le délai indiqué, vous pourrez saisir le Service Clients de LPM à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - TSA 16759 - 95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

ARTICLE 10 : ASSISTANCE

10.1 Facturation des interventions

LPM vous facturera selon le tarif en vigueur au Guide Tarifaire :

(i) tout déplacement d'un technicien sur votre demande non justifié par un vice inhérent au Matériel ou à un dysfonctionnement lié au Réseau ;

(ii) tout rendez-vous annulé, dans un délai inférieur à trois (3) jours (hors dimanche et jours fériés) de la date convenue ou tout rendez-vous non honoré à la date convenue, sauf cas de force majeure ou cas qui ne vous est pas imputable ;

10.2 En cas de panne qui ne vous serait pas imputable, les Matériels mis à disposition seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée du Contrat.

10.3 La maintenance des Matériels sera réalisée exclusivement par LPM ou tout prestataire agréé par celle-ci.

10.4 Sont exclus de l'assistance, les questions relatives à vos propres équipements ou les services non fournis par LPM.

10.5 Le Service pourra être interrompu de manière exceptionnelle et sans donner lieu à indemnisation dans le cas de travaux de maintenance, d'amélioration, de renforcement, d'entretien, d'extension des installations du Réseau.

ARTICLE 11 : TARIFS ET FACTURES

11.1. Les tarifs des abonnements et services ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie par LPM.

11.2. Les tarifs applicables sont ceux fournis à la souscription du Contrat. Toutefois, les parties conviennent que LPM pourra les modifier unilatéralement.

Toute augmentation tarifaire fera l'objet d'une notification par courrier électronique un (1) mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception sans pénalités et sans droit à dédommagement dans un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de la notification par LPM.

Il est toutefois précisé que toute modification tarifaire prise en application d'une loi ou d'un règlement, n'ouvrira pas droit à résiliation.

11.3 Facture

11.3.1 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.

11.3.2 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 rappelé que les frais d'abonnement et de services complémentaires ou optionnels sont payables d'avance.

11.3.3 Les factures et factures détaillées des 14 derniers mois sont mises à disposition dans votre Espace client.

11.4 Facture électronique

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, les factures qui étaient archivées sur votre Espace client ne seront plus disponibles.

11.5. Communications ou services de tiers

En cas de retard ou décalage dans la transmission par un tiers des communications que vous avez

passées et/ou des services que vous avez achetés ou souscrits, ceux-ci seront portés sur votre ou vos factures suivantes.

11.6. Règlement

11.6.1 Les factures sont payables à réception, au moyen du mode de paiement que vous avez choisi.

Vous pouvez régler vos factures avec les modes de règlement suivants : le prélèvement automatique, le paiement par chèque, carte bancaire, espèces, mandat Eficash.

11.6.2 En cas de prélèvement automatique, le débit du compte est effectué au plus tard 3 jours après la date d'émission de la facture.

11.6.3 Mandat SEPA

Si vous optez pour le paiement de vos factures par prélèvement automatique, vous vous engagez à transmettre à LPM le mandat SEPA complété et signé, 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.

11.6.4 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 18 ;

- 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 12 ci-dessous, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du Contrat au versement, en sus du paiement de la facture en souffrance, d'une avance sur facturation.

11.6.5 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.

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

11.7 Prescription

Toute réclamation relative à une facture et visant à obtenir une restitution du prix des prestations de communications électroniques facturées par LPM n'est pas recevable si elle est présentée, au-delà d'un 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 de communication électroniques, lorsque LPM ne les a pas réclamées dans le délai d'un an à compter de leur date d'exigibilité.

ARTICLE 12 : AVANCES SUR CONSOMMATION – DEPOT DE GARANTIE

12.1 Avance sur consommation

LPM peut, en cours d'exécution du Contrat, vous demander une avance sur consommation si vous passez des communications non comprises dans votre abonnement pour un montant supérieur à

celui indiqué dans le Guide Tarifaire applicable lors de votre souscription.

En cas de survenance d'un tel évènement, 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 virement ou carte bancaire dans votre Espace client ou auprès du Service Client.

12.2 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.

12.2.1 À la souscription du Contrat

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

- vous ne fournissez pas l'ensemble des pièces justificatives citées à l'article 5.2,
- vous n'optez pas pour le règlement de vos factures par prélèvement automatique,
- l'adresse de facturation transmise est une poste restante, une boîte postale ou non valide ;
- vous présentez un impayé sur une autre ligne LPM,

- en cas de paiement par prélèvement suite au contrôle effectué via le prestataire de LPM conformément à l'article 20.8 ;
- en cas de contrôle effectué via le(s) prestataire(s) de LPM mentionnés à l'article 20.2 révélant un risque de solvabilité du Client.

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.

12.2.2 En cours d'exécution du Contrat

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, tel que mentionné à l'article 12.2.2, LPM peut vous demander un dépôt de garantie à chaque nouvel évènement survenant.

12.2.3 Règles applicables

a - LPM se réserve le droit, dans le respect des dispositions de l'article 13, de mettre en restriction, partielle ou complète, votre ligne dans l'attente du paiement effectif de l'avance sur consommation visée à l'article 12.1. ou du dépôt de garantie visé à l'article 12.2 .

b - Les dépôts de garantie prévus à l'article 12.2 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.

ARTICLE 13 : SUSPENSION

13.1 Une absence momentanée de votre part du territoire français métropolitain ne pourra donner lieu à une suspension du Contrat, et/ou à une interruption temporaire des Services souscrits.

13.2. LPM peut suspendre les Services que vous avez souscrits, après mise en demeure notifiée par tous moyens et restée sans effet pendant le délai indiqué dans la mise en demeure, sans que vous ne puissiez prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- non transmission, à la souscription, des pièces mentionnées à l'article 5.2.1.1 et 5.2.1.2 le cas échéant ;

- dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation ou d'un dépôt de garantie visés aux articles 12.1 et 12.2 ;

- manquement grave et/ou persistant à l'une de vos obligations figurant aux présentes ;

- utilisation inappropriée ou non conforme visée à l'article 15.6 ;

- retard ou défaut de paiement non justifiés des sommes dues ;

- comportement injurieux à l'égard du personnel de LPM ou de ses prestataires ;

Le Contrat est résilié de plein droit par LPM, dix (10) jours après la suspension du Service conformément à l'article 18.3 préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues.

13.3 Par exception aux stipulations ci-dessus, en cas :

- de comportement frauduleux, non-conforme ou prohibé visés aux articles 15.1, 15.2, et 15.3 ;

- d'utilisation inappropriée ou non-conforme visées à l'article 15.6 répétées ou persistantes ;

- 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.

13.4 La suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation.

ARTICLE 14 : LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS

14.1 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 de l'autre des parties sera plafonnée au montant facturé au titre des trois derniers mois d'abonnement au Service, tous préjudices confondus. Cette limitation ne s'applique pas aux impayés de factures et aux sommes dues en vertu des articles 11.6.4 et 11.6.5 des présentes.

14.2 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 qualité de service par LPM prévues à l'article 9 et de dépassement du délai de Mise en service par LPM prévues à l'article 7.

14.3 Les parties conviennent également de ce que LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas d'utilisation du Service par une personne non-autorisée ;

- dans le cas où vous utiliseriez de façon frauduleuse, excessive ou abusive le Service ;

- en cas de force majeure en application de l'article 16.

14.4 En cas de demande de portabilité entrante ou sortante de votre n° de téléphone fixe, LPM ne saurait voir sa responsabilité engagée :

- en cas de négligence de votre part, après la souscription à distance d'un abonnement, 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 conformément aux articles 22.2 et 22.3 ;

- en cas de perte d'éligibilité à la portabilité conformément aux articles 22.2 et 22.3 ;

- 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°.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE - RESPECT DE LA LOI - MISE EN GARDE

15.1. 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.

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 fasse 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 en demeure 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.

15.2 Lutte contre le piratage

Les Services ne doivent pas être utilisés à des fins de piratage. Les pratiques ne respectant pas le droit d'auteur et les droits voisins constituent un danger pour le renouvellement de la création artistique et pour l'économie du secteur culturel. Des offres légales de contenus culturels en ligne permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.

15.3 Cas d'utilisation interdite des Services

Constituent des cas d'utilisation interdite des Services, toute utilisation frauduleuse, tout détournement manifeste de ceux-ci, et plus particulièrement :

- 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),
 - la cession ou la revente, totale ou partielle des Services,
 - l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
 - l'utilisation des Services sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ; la connexion de la ligne à un PABX,
 - l'utilisation ininterrompue des Services via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone, ou encore le maintien d'une communication à des fins de télé-surveillance,
 - l'utilisation des Services pour effectuer des envois en masse de messages non sollicités de façon automatisée ou non dans une boîte aux lettres ou dans un forum de discussion (exemple : spam),
 - les communications entre machines (échange d'information de quelque nature que ce soit entre deux (2) lignes équipant des machines autres que des téléphones et des micro-ordinateurs) ou les boîtiers radios (« hérissons »),
 - toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du Réseau ou le bon fonctionnement des Services ainsi que toutes utilisations fautives conformément à l'article 15.5.
- 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.

15.4 Mise en garde liée au réseau Internet

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. 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 fixe ou mobile, 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.

15.5 Protection, conservation et contrôle des données

Vous devez prendre toutes mesures pour assurer la protection de votre matériel, de votre réseau local et de vos données contre les risques de perte, de détournement, divulgation, intrusion, contamination, modification ou altération par un tiers ou par un virus. En cas de résiliation du Service vous faites votre affaire de la conservation des données stockées dans le cadre dudit Service. Conformément à la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO du 22 juin 2004, au titre de ses activités de fournisseur d'accès et d'hébergeur, en particulier en tant qu'hébergeur, LPM ne peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée à raison des contenus transmis ou stockés sur les réseaux de communication électronique :

(i) si elle n'avait pas connaissance du caractère illicite des données ou (ii) si elle a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible, conformément à l'injonction judiciaire qui lui a été faite le cas échéant. Vous garanzissez LPM contre toute action entreprise par un tiers du fait des données transmises par vous-mêmes ou de vos agissements sur Internet. LPM n'exerce aucun contrôle a priori sur les données n'émanant pas d'elle. Afin d'assurer la bonne gestion du système, LPM se réserve le droit, après vous en avoir informé par tous moyens, de supprimer tout message ou/et d'empêcher toute opération de votre fait ou/et de restreindre ou mettre fin au Service d'accès à Internet si elle justifie qu'une utilisation fautive du Service par vos soins est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, (tel que par exemple spamming, mail bombing, propagation de virus et/ou vers), d'enfreindre la réglementation applicable, ou/et d'exposer LPM à une action contentieuse à raison du caractère fautif de vos agissements. Dans le cas où vous empêcheriez d'autres utilisateurs d'accéder au Service Internet, et après avertissement demeuré vain, LPM pourra restreindre votre droit d'accès à Internet ou y mettre fin passé un délai de huit (8) jours suivant l'avertissement. LPM met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité des contenus disponibles sur Internet, certains pouvant être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

15.6 Appels illimités

Certaines Offres Box ou options incluent un nombre illimité d'appels depuis le poste fixe branché sur la Box Pro. Ces appels sont uniquement des appels passés entre deux personnes physiques. 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 13.

Les destinations et le seuil d'usage raisonnable pour ces communications sont indiqués dans le Guide Tarifaire.

ARTICLE 16 : FORCE MAJEURE

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 exonératoires les cas suivants :

- suspension totale ou partielle ou de retrait des autorisations d'exploiter ou de commercialiser des services de communications électroniques, 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.

ARTICLE 17 : PRISE D'EFFET – DUREE – MODIFICATION

17.1 Prise d'effet du Contrat

Votre Contrat entre en vigueur à compter soit :

- de la Mise en service ;
- de la date de souscription des Services lorsque ceux-ci ne nécessitent pas de mise à disposition de Matériel ni de Raccordement (exemple changement d'offre).

17.2 Durée

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la date effective du changement d'offre.

17.3 Modification du Contrat

Outre les stipulations de l'article 11.2, les parties conviennent que LPM pourra modifier unilatéralement le Contrat. Cette modification fera l'objet d'une notification par courrier électronique un (1) mois avant son entrée en vigueur. Vous pourrez alors résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception sans pénalités et sans droit à dédommagement dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de la notification par LPM.

L'article 17.3 ne s'applique pas en cas de changement de numéro de téléphone fixe conformément à l'article 3.2.5.

ARTICLE 18 : RÉSILIATION

Pour toute information relative à la résiliation de votre Contrat, vous pouvez contacter le Service Client de LPM.

18.1 Vous êtes engagé pour la période minimale d'engagement ou de réengagement de douze (12) mois. 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 et des frais de résiliation pour fermeture technique des Services visés à l'article 18.8 et dont le montant figure au Guide Tarifaire.

Au-delà de la période 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. Vous restez redevable des frais de résiliation pour fermeture technique des Services visés à l'article 18.8 et dont le montant figure au Guide Tarifaire.

18.2 Toutefois, il est admis que vous puissiez, résilier le Contrat, dans les conditions mentionnées à l'article 18.1, sans frais techniques liés à la fermeture de l'accès aux Services et sans avoir à régler le montant des frais d'abonnement restant à courir, si cette résiliation résulte d'une indisponibilité des Services lors de la Mise en service conformément à l'article 7.4.

18.3 LPM pourra résilier votre Contrat sans mise en demeure préalable :

- 10 jours après la suspension du Service dans les cas énumérés à l'article 13.2, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai 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 13.3;

- 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.

18.4 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'à défaut 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 œuvre de l'article 1226 du Code civil.

18.5 En cas de force majeure au sens de l'article 16, le Contrat se trouve suspendu.

Lorsqu'après un délai d'un (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.

18.6 Résiliation d'options

Si vous souhaitez résilier une option commercialisée par LPM, vous devez en faire la demande par téléphone, par courrier au Service Client, ou directement depuis votre Espace client. Cette demande peut être faite à tout moment en cours de mois pour une application à votre prochain jour de facturation.

La résiliation d'une option n'entraîne pas la résiliation du Service sauf notification contraire écrite de votre part.

18.7 Le Contrat sera résilié de plein droit en cas de retrait à l'Opérateur de Réseau et/ou à LPM des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

18.8 LPM appliquera des frais de résiliation pour fermeture technique du (des) Service(s) conformément au Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription.

ARTICLE 19 : DÉMÉNAGEMENT

Tout déménagement entraînera la résiliation du Contrat à votre initiative conformément à l'article 18.1.

Si vous déménagez dans une zone géographique incluse dans la Zone de couverture du Service, et si vous souhaitez continuer à bénéficier du Service, vous devrez souscrire de nouveau au Service en vigueur au jour de la nouvelle souscription, et votre nouvelle ligne devra remplir les conditions préalables de fourniture du Service susvisées. LPM effectuera alors les démarches nécessaires à la fourniture du Service dans vos nouveaux locaux et n'appliquera pas les frais de résiliation pour fermeture technique mentionnés à l'article 18.8.

ARTICLE 20 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

20.1. Les données à caractère personnel recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat font l'objet d'un traitement informatique par LPM en tant que responsable de traitement. La collecte des données signalées par un astérisque est obligatoire, tout défaut de réponse ainsi signalée ou toute réponse jugée anormale est susceptible d'entraîner le refus de traitement de votre demande.

20.2. Les données recueillies sont utilisées pour gérer votre souscription à une offre BOX Pro, votre utilisation du Service souscrit, votre compte client et votre relation commerciale avec nous (incluant le suivi de ladite relation via notamment des enquêtes de satisfaction, statistiques).

Elles peuvent également être utilisées pour des actions de prospection commerciale de la part de LPM, des sociétés du groupe La Poste ou des partenaires commerciaux de LPM par courrier postal ou téléphone ainsi que, si vous y avez préalablement consenti, par courriel, SMS et MMS. Toutefois, LPM pourra également utiliser vos données pour des actions de prospection commerciale par courriel, SMS et MMS portant sur des produits ou services analogues, si vous ne vous y êtes pas opposés lors de la collecte ou ultérieurement en écrivant à LPM selon les modalités indiquées à l'article 20.8.

LPM pourra aussi utiliser les données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès à LPM pour la durée du présent Contrat.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM pourra :

- vérifier la validité du moyen de paiement auprès du FNCI (Fichier National des Chèques irréguliers) en cas de paiement par chèque ou du GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire ;
- contrôler la régularité de votre RIB par l'intermédiaire de la société Viamobis prestataire de LPM ;

- contrôler le SIRET par l'intermédiaire de la société Score & Décisions prestataire de LPM.

Les informations communiquées par le FNCI, le GIE Carte bancaire et Scores & Décisions ne sont pas conservées par LPM.

Les données recueillies peuvent enfin être utilisées pour assurer le respect des obligations légales et réglementaires de LPM.

20.3. Les bases légales de ces différents traitements sont l'exécution du Contrat entre LPM et vous ou l'intérêt légitime de LPM (améliorer ses site internet, applications mobile et services, vous proposer des contenus adaptés, comprendre vos besoins pour répondre à vos attentes, faire de la prospection commerciale) ou le cas échéant votre consentement. Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous pouvez retirer celui-ci à tout moment, sans que cela ne porte atteinte à la licéité du traitement déjà effectué avant le retrait de votre consentement.

20.4. Les données ont pour destinataires les services internes de LPM habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

De surcroît, certaines de vos données personnelles sont susceptibles d'être adressées aux tiers suivants, dans les limites des informations requises par ces derniers et dans le cadre des finalités définies et rappelées lors de la collecte des données :

- nos prestataires qui exécutent des prestations relatives aux site internet, applications mobiles et services de LPM (notamment des services client, d'hébergement, de stockage, d'analyses, de gestion de bases de données ou encore de maintenance informatique) ;

- nos prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format

électronique ou d'études visant à recueillir votre avis sur LPM dans le but d'améliorer nos prestations ;

- en cas d'impayé, à une société externe de recouvrement ;

- sauf opposition de votre part, à des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse statistiques ;

- à l'Opérateur historique en cas de litige, contestation, ou intervention technique ;

- aux éditeurs d'annuaire universel et/ou aux fournisseurs de services universels de renseignement conformément à l'article 21.

Il est précisé que nos prestataires traitent vos données personnelles uniquement selon nos instructions et ne peuvent utiliser ces données pour leur propre compte et notamment pour servir leurs propres intérêts commerciaux.

Vos données personnelles peuvent également avoir comme destinataires les sociétés du groupe La Poste et les partenaires commerciaux de LPM conformément à l'article 20.2.

Enfin, les données recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat pourront être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

20.5. Dans le cadre des traitements précités, LPM a recours à des prestataires agissant pour son compte. Certains prestataires sont situés hors de l'Union Européenne (Maroc). Le transfert de données hors de l'Union Européenne est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

20.6. Les données sont conservées jusqu'à cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale avec la personne concernée (sauf durée plus restrictive imposée par la législation ou la réglementation applicable). Lorsque vous vous opposez à la prospection commerciale, LPM cesse immédiatement d'utiliser les données à cette fin et s'engage, le cas échéant, à demander aux tiers auxquels elle a transmis vos données de cesser également d'utiliser vos données à des fins de prospection commerciale.

20.7. LPM dispose d'une politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel consultable depuis l'adresse <https://pro.lapostemobile.fr/donnees>.

20.8. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données, en demander la limitation, ou la portabilité lorsque cela est possible. Vous pouvez enfin envoyer des directives à La Poste Telecom concernant l'utilisation de vos données après votre décès. Contactez-nous en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA16759 - 95905 Cergy - Pontoise Cedex 9 (précisez vos nom, prénom, adresse électronique et joignez une copie recto-verso de votre pièce d'identité). En cas de difficultés en lien avec la gestion de vos données vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

20.9. La Poste Telecom dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Madame La Déléguée à la Protection des Données - CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris.

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL située 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

20.10. Sauf opposition de votre part, les conversations avec le Service Client sont susceptibles d'être enregistrées par LPM, et d'être étudiées par LPM ou ses prestataires afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de votre accord sur une offre.

ARTICLE 21 : ANNUAIRE UNIVERSEL

Conformément à la réglementation en vigueur, vos coordonnées (nom, prénom, le cas échéant raison ou dénomination sociale, adresses et numéro de téléphone fixe) seront inscrites par défaut dans l'annuaire universel. Vous pouvez dès la communication de vos informations à LPM ou en écrivant au Service Client vous opposer gratuitement :

- à figurer dans l'annuaire (Liste rouge),
- à permettre de retrouver vos coordonnées à partir de votre numéro de téléphone (Liste anti-recherche inversée),
- à faire figurer votre adresse complète dans l'annuaire universel, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs (Liste adresse incomplète),
- à faire figurer votre prénom entièrement (Liste initiale Prénom),
- à ce qu'il soit fait référence à votre sexe sous réserve d'absence d'homonymie.

Sur votre demande, pourront également être inscrites dans l'annuaire universel :

- votre profession ou activité, sous votre propre responsabilité ;
- des données relatives aux autres utilisateurs de la ligne de téléphonie fixe, sous réserve d'avoir recueilli leur consentement qui devra accompagner la demande.

Vous disposez des droits mentionnés à l'article 20.8 relativement à vos données.

ARTICLE 22 : PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONE FIXE

22.1 Souscription aux Services avec demande de conservation de votre numéro fixe

En ADSL avec Dégroupage total, vous avez la possibilité de conserver votre numéro de téléphone fixe existant lors de la souscription aux Services proposés par LPM. Pour ce faire, vous devez impérativement adresser une demande de conservation de numéro à LPM le jour de votre souscription aux Services. La demande doit satisfaire aux conditions d'éligibilité énumérées à l'article 22.2 des présentes Conditions Générales. Si votre demande de portabilité ne fait pas l'objet d'un refus tel que mentionné à l'article 22.3, vous êtes informé que cette demande vaut demande de résiliation de votre contrat auprès de votre ancien opérateur (« Opérateur Donneur »), mais uniquement en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro (à l'exclusion par exemple des services TV). Ainsi, en adressant une demande de conservation de numéro à LPM, vous lui donnez mandat pour effectuer les opérations de portage de votre numéro et procéder à la résiliation du contrat

auprès de l'Opérateur Donneur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro.

La résiliation prend effet le jour du portage effectif de votre numéro, et ce sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement. Vous restez donc tenu des obligations éventuelles qui vous lient à l'Opérateur Donneur, notamment de tout paiement restant dû.

22.2 Conditions d'éligibilité de la demande

Afin d'être prise en compte par LPM, votre demande de conservation de numéro doit obligatoirement respecter les conditions ci-après :

- elle doit être effectuée par le titulaire du contrat associé au numéro fixe ou par une personne physique majeure mandatée par celui-ci ;
- elle doit être accompagnée du numéro de téléphone fixe que vous souhaitez porter et du Relevé d'Identité Opérateur (« RIO ») correspondant le cas échéant. Le RIO est un code d'authentification unique à douze (12) caractères attribué à chaque numéro fixe. Votre RIO est généralement mis à votre disposition sur votre Espace client en ligne. Vous pouvez également obtenir votre RIO en adressant une demande écrite au service client de votre ancien opérateur ;
- elle doit respecter certaines contraintes géographiques découlant des règles de gestion du plan national de numérotation. Ainsi, si vous possédez un numéro fixe géographique (commençant par 01, 02, 03, 04, 05), vous devez obligatoirement rester dans le même périmètre géographique. Si vous ne possédez pas un numéro fixe géographique (commençant par 09), vous devez rester au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin ;
- elle doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives de LPM.

En tout état de cause, le numéro de téléphone fixe, objet de la demande, doit être actif du jour de votre demande de conservation de numéro ou avoir été actif dans les quarante (40) jours calendaires précédant celle-ci.

22.3 Refus de la demande par l'Opérateur Donneur

L'Opérateur Donneur peut refuser la demande de portage du numéro fixe dans les cas suivants :

- les données que vous avez fournies à LPM en vue de leur transmission à l'Opérateur Donneur sont incomplètes ou erronées (absence du numéro fixe objet de la demande, le cas échéant absence du RIO, transmission d'un RIO invalide) ;
- votre numéro fixe est inactif au jour de votre demande de portage ou depuis plus de quarante (40) jours calendaires précédant votre demande de portage ;
- le numéro fixe objet de la demande fait déjà l'objet d'une demande de conservation déclarée éligible.

LPM vous informera dans les meilleurs délais de cette décision ainsi que du motif de refus et, le cas échéant, des moyens vous permettant de satisfaire aux conditions d'éligibilité. Le refus de la demande de conservation du numéro a pour conséquence le maintien de votre contrat avec

l'Opérateur Donneur. Vous pourrez alors choisir de maintenir ou de renoncer à la souscription aux Services de LPM. Si vous souhaitez maintenir la souscription aux Services de LPM sans conservation de votre numéro, vous devez transmettre directement une demande de résiliation à votre ancien opérateur.

22.4 Délai de l'opération de portage

Le portage effectif de votre numéro s'effectue dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la Mise en service et sous réserves de l'obtention de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'Opérateur Donneur et de la disponibilité de l'accès.

Vous êtes informés qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, cette interruption ne pouvant être supérieure à quatre (4) heures.

22.5 Annulation de la demande

Vous avez la possibilité d'annuler la demande de conservation du numéro faite auprès de LPM en vous adressant exclusivement au Service Client de LPM dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables avant la date de portage effectif qui vous a été communiquée. Vous êtes informé que cette annulation entraîne l'annulation de la demande de résiliation du contrat avec votre ancien opérateur.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de LPM pour lequel vous demeurez engagé. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, LPM met à votre disposition à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de Mise en service.

22.6 Coûts

Le portage de votre numéro vous est facturé par LPM conformément au Guide Tarifaire en vigueur lors de la conclusion du Contrat ou modifié, le cas échéant.

22.7 Portabilité sortante

Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone fixe adressée à LPM par un autre opérateur et ne répondant pas à l'un des cas de l'article 22.3, entraîne la résiliation du présent Contrat. La résiliation prendra effet à la date de

portabilité effective du numéro objet de la demande. Si le portage effectif intervient au cours de la période minimale d'engagement initiale ou au cours de la période minimale de réengagement, vous restez redevable du montant des sommes restant à courir sur cette période selon les modalités décrites à l'article 18.1. La résiliation du présent Contrat en conséquence d'une demande de portabilité sortante vous oblige à renvoyer les Matériels selon les délais et modalités présentées à l'article 8.2.

22.9 Indemnisation

Vous avez la possibilité d'être indemnisé en cas de retard 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 LPM.

L'abus vise le cas où vous perdez l'usage de votre numéro fixe à la suite d'une opération de portage que vous n'avez pas sollicité 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 ou de l'abus. Le montant des indemnisations figure dans le Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription.

ARTICLE 23 : CESSION

23.1. LPM peut céder le présent Contrat à un tiers qui en assurera l'ensemble des droits et obligations. La cession vous sera notifiée par tout moyen. Vous consentez expressément à cette cession et à ce que la cession libère LPM de ses obligations pour l'avenir.

23.2. Vous ne pouvez pas céder le Contrat, sauf accord préalable et écrit de LPM. Dans tous les cas, vous vous engagez à régler au préalable toutes sommes dues au titre du contrat cédé.

ARTICLE 24 : RÉCLAMATIONS

24.1. Service Réclamations

Toute réclamation doit être formulée auprès du Service Réclamations par téléphone au numéro suivant : 0 970 820 822 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 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.

24.2. Service Clients

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 Clients à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE, Service Clients, 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 être apportée dans ce délai, LPM accusera réception de votre réclamation en vous indiquant le délai de traitement de votre demande.

ARTICLE 25 : DECLARATION

LPM a déclaré son activité auprès de l'ARCEP située au 7, square Max Hymans – 75730 Paris Cedex 15

ARTICLE 26 : ASSURANCE

LPM dispose d'une assurance responsabilité professionnelle auprès de ALLIANZ Eurocourtage située 7 place du Dôme 92099 La Défense Cedex, pour le territoire Monde entier.

ARTICLE 27 : DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

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.**

ARTICLE 28 : DISPOSITIONS FINALES

28.1. La renonciation à une ou plusieurs stipulations du Contrat ne peut être qu'expresse et écrite.

28.2. 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.

28.3. 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 RELATIVES À L'UTILISATION DE LA BOX RELAIS

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

Le présent document définit les Conditions Particulières relatives à l'utilisation de la Box Relais.

ARTICLE 1

La Box Relais consiste en un routeur 4G dans lequel le Client introduit une Carte Sim La Poste Mobile. La Box relais est remise au Client

gratuitement et livrée avec le Matériel suite à la souscription à une Offre Pro La Poste Mobile.

La Box Relais vous permet de bénéficier uniquement d'un accès Internet pour pallier une indisponibilité temporaire de votre accès Internet.

ARTICLE 2

En cas d'indisponibilité totale de votre accès Internet depuis votre Box Pro La Poste Mobile, vous devez contacter le Service Client afin que celui-ci puisse effectuer un diagnostic technique. Si l'indisponibilité de votre accès Internet est

avérée, le Service Client procédera à l'activation de la Box Relais.

La Box Relais, vous permet de disposer d'un crédit Internet de 15 Go. Au-delà des 15 Go, le débit est réduit jusqu'à votre prochain JJ (jour de facturation). Dans le cas où l'incident vous empêchant d'accéder à Internet perdurerait, vous devrez de nouveau contacter le Service Client afin que celui-ci lève la réduction de débit pour que vous puissiez bénéficier de nouveau d'un crédit Internet de 15 Go.

Le recours à la Box relais est limité à trois fois 15 Go par an. Le crédit internet de la Box Relais qui ne serait pas utilisé totalement lors d'une demande d'activation du crédit n'est pas reporté. Une fois l'incident résolu, le Service Client vous contactera par tout moyen, afin de vous informer que l'accès Internet depuis votre Box Pro est de nouveau disponible.

ARTICLE 3

3.1 Dans le cas où la Box Relais serait défectueuse, le titulaire du contrat ou Gestionnaire mandaté par ce dernier doit contacter le Service Client afin de vérifier l'éligibilité de sa demande et connaître la procédure de retour.

Le Client reçoit un bon de transport prépayé par courrier électronique ou le cas échéant par

courrier postal pour envoi par ses soins, dans un délai de sept (7) jours ouvrés, de la Box Relais défectueuse (sans la Carte Sim) accompagnée de ses accessoires batterie et chargeur du bon de livraison de la Box ADSL, et le bon de retour détaillant la nature de la panne.

3.2 Pour toute demande au Service Client faite avant 13h00 du lundi au vendredi, une nouvelle Box Relais, vous sera livrée gratuitement en France métropolitaine dans un délai de 48 heures ouvrés et en Corse dans un délai de 72 heures ouvrés.

ARTICLE 4

En cas de résiliation du Contrat d'abonnement à l'Offre Box Pro, la Box Relais doit être retournée avec le Matériel dans les conditions mentionnées à l'article 8.2 des Conditions Générales

d'Abonnement. En cas de non-restitution de la Box Relais, des frais de non-restitution, dont le montant figure au Guide Tarifaire remis lors de votre souscription vous seront facturés.

ARTICLE 5

La Poste Mobile est seule propriétaire de la Box Relais (en ce compris la Carte Sim). En conséquence, vous ne pouvez la céder, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sauf accord préalable et écrit de LPM, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit.

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRODUITS AVEC UNE OFFRE MOBILE OU BOX ADSL PRO DE LA POSTE MOBILE – au 8 avril 2019

DEFINITIONS

Mobile(s) : désigne le téléphone mobile vendu soit:

(i) associé à un abonnement de téléphonie mobile LA POSTE MOBILE souscrit concomitamment par le Client ;

(ii) seul dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile ou d'un changement d'offre de téléphonie mobile sans engagement pour une offre de téléphonie mobile avec engagement d'une durée minimum de 12 ou 24 mois ;

(iii) seul sans souscription concomitante d'une offre de téléphonie mobile LA POSTE MOBILE.

Les Mobiles sont ceux proposés parmi la sélection de téléphones mobiles figurant sur le Site, en points de vente, par téléphone via le Centre d'Appel ou dans les offres commerciales de LA POSTE MOBILE (telles que notamment mailing, emailing).

Accessoire(s) mobile(s) : désigne(nt) le(s) accessoire(s) vendu(s) concomitamment à l'achat d'un Mobile ou seul(s) si LPM le propose, et sont ceux proposés parmi la sélection présentée en point de vente, par téléphone via un Centre d'Appel et le cas échéant sur le Site. Les accessoires tels que présentement définis ne visent pas les accessoires fournis par le constructeur avec le Mobile (tels que batterie, kit mains libres, chargeur).

Accessoire(s) fixe(s) : désigne(nt) le(s) accessoire(s) vendu(s) concomitamment à la souscription d'une offre Box ADSL de LPM parmi la sélection figurant sur le Site, en points de vente, par téléphone via le Centre d'Appel.

Offre(s) : désigne selon le cas, soit une offre de téléphonie mobile avec abonnement de LPM soit une offre Box ADSL de LPM.

Produit(s) : désigne le Mobile, l'Accessoire mobile et l'Accessoire fixe commercialisés par LPM.

1 - OBJET

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») déterminent les conditions dans lesquelles La Poste Telecom (ci-après « LA POSTE MOBILE » ou « LPM ») commercialise en

France métropolitaine, Corse incluse des Mobiles et des Accessoires mobiles ou fixes.

Les CGV s'appliquent à toute commande de Produit effectuée en point de vente (tels que les bureaux de poste), sur le site <https://pro.lapostemobile.fr> (ci-après le « Site ») ou via le centre d'appel de LPM (ci-après le « Centre d'appel ») par des personnes physiques majeures ou des personnes morales à des fins professionnelles (ci-après le « Client »).

1.2 Pour toute commande de Produit effectuée dans un point de vente, sur le Site ou via un Centre d'appel, ou dans le cadre d'un changement d'offre ou d'un renouvellement de mobile, les CGV, assorties le cas échéant des conditions générales et particulières d'abonnement LA POSTE MOBILE, sont, préalablement portées à la connaissance du Client.

Toute commande de Produits implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV par le Client.

2 – COMMANDE

2.1 Pour toute commande de Produits via le Site :

Les différentes étapes de commande sont les suivantes :

- Le Client choisit le Produit ;
- Le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;
- Le Client saisit les données permettant son identification ;
- Le Client peut modifier sa commande sur la page récapitulatif sa commande ;
- Le Client valide sa commande ;
- LPM confirme la prise en compte de la commande via un écran Web ;
- les formalités de paiement effectuées, LPM

envoie au Client un courrier électronique ou le cas échéant un courrier postal de confirmation détaillant l'ensemble de la commande, son prix et les frais de livraison compris, les CGV et le cas échéant son contrat d'abonnement associé aux conditions générales et particulières d'abonnement LPM applicables à l'Offre souscrite, le Guide Tarifaire, et le cas échéant, les conditions générales d'assurance du Mobile.

2.2 Pour toute commande de Produits via un Centre d'appel :

Le Client reçoit à l'adresse électronique qu'il a indiquée et le cas échéant par voie postale, confirmation des informations préalables à sa commande qui lui ont été communiquées par un conseiller et confirmation de sa commande via :

- un courrier électronique de confirmation de sa commande et le cas échéant de son Offre ;
- les CGV ;
- le cas échéant une présentation de l'Offre et son contrat d'abonnement associés aux conditions générales de l'Offre et le Guide Tarifaire ;
- le cas échéant, les Conditions Générales d'Assurance du Mobile.

2.3 Pour toute commande de Produits en point de vente :

- le Client choisit le Produit ;
- le Client choisit le cas échéant l'Offre à laquelle il souhaite souscrire ;
- le Client transmet les données permettant son identification, et les pièces justificatives qui lui sont demandées le cas échéant ;
- le Client valide sa commande en procédant à son règlement, et/ou par la signature de son contrat d'abonnement lorsqu'il s'agit d'une vente associée à la souscription d'un abonnement à une Offre.

Lorsque le Client choisit un Produit qui n'est pas référencé ou disponible en point de vente mais proposé sur le Site, le Client choisit le Produit sur la base de la fiche technique qui lui est présentée ou des caractéristiques qui lui sont fournies. Le Produit sera transmis au Client dans les conditions mentionnées à l'article 3.2.

2.4. La vente du Produit est conclue sous les conditions résolutoires suivantes, stipulées au seul bénéfice de LPM :

- Eventuellement, acceptation du paiement par l'établissement bancaire du Client ;
- Le Client n'est pas inscrit sur le fichier des impayés géré par le GIE Preventel dans le cas d'une vente de Mobile associé à la souscription d'une Offre ;
- Activation par LPM du service correspondant à l'Offre souscrite au moment de la commande

conformément aux conditions générales et particulières d'abonnement de l'Offre.

Pour toutes commandes de Produit via le Site ou un Centre d'appel, passé un délai de 15 jours à compter de la commande, si le Client n'a pas transmis son dossier de souscription à l'Offre choisie complet et tel que mentionné aux conditions générales et particulières de l'Offre, LPM se réserve le droit de ne pas confirmer la commande ou de l'annuler en contrepartie du remboursement de l'intégralité du montant de la commande au Client lorsque celui-ci a payé à distance.

3 - LIVRAISON

3.1. Le Produit commandé est livré au Client, uniquement en France métropolitaine, Corse incluse, à l'adresse de livraison indiquée par le Client. La livraison s'effectue par transporteur 5 jours ouvrés après l'acceptation de la commande par LPM, sous réserve de l'hypothèse prévue à l'article 3.4 des présentes CGV. Les éventuels frais de livraison sont précisés dans l'offre commerciale ou le Guide Tarifaire. Lorsque LPM a demandé au Client une avance sur consommation ou un dépôt de garantie, conformément aux Conditions générales d'abonnement applicables à l'Offre souscrite par le Client, le Produit acheté concomitamment n'est envoyé au Client qu'à compter de l'encaissement par LPM de l'avance sur consommation ou du dépôt de garantie.

3.2. Dans le cas où le Client choisirait le Produit sur une fiche technique ou sur la base des caractéristiques qui lui sont fournies en point de vente, le Produit lui sera transmis à l'adresse de livraison du Client. Les éventuels frais de livraison sont précisés dans l'offre commerciale ou le Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription du Client.

3.3. La livraison est réputée effectuée au jour de la signature par le Client du bon de livraison du Produit ou de la remise de l'accusé de réception dudit Produit.

3.4. En cas d'indisponibilité du Produit commandé, LPM s'engage à en informer le Client dans un délai de 7 jours à compter de la commande et à lui proposer un modèle de même catégorie à un prix équivalent, et à permettre au Client le cas échéant d'annuler ou de confirmer sa commande.

3.5. Si le Client constate à la livraison qu'un élément manque ou que le Produit a subi une avarie, il doit l'indiquer par écrit sur le bon de livraison et le bon de transport (ou tout autre document) présenté par le transporteur. Le Client doit également confirmer auprès du Service Client, dans un délai de 48 heures suivant la livraison du Produit, les réserves qu'il aura formulées sur le bon de livraison et le bon de transport, et ce afin de permettre à LPM de faire valoir ses droits auprès du transporteur retenu, conformément à l'article L.133-3 du Code de commerce.

Le non-respect de ces formalités ne prive pas le Client de son droit de se prévaloir de la défectuosité du Mobile, auprès de LPM. En revanche, le non-respect de ces formalités oblige le Client à indemniser LPM du préjudice qu'il lui cause de ce fait, lié à la perte par LPM de son recours contre le transporteur.

3.6. En cas d'avarie subie au cours de la livraison par le Produit, LPM adressera au Client un bon de transport prépayé indispensable au retour du Produit. Le Client doit impérativement retourner le Produit à l'adresse figurant sur le bon de transport pour que LPM puisse procéder à son échange. Dans le cas où le Client retournerait le Produit directement à LPM et non à l'adresse indiquée sur le bon de transport, celui-ci lui sera renvoyé à l'adresse de livraison du Client.

En cas d'élément manquant, LPM enverra l'élément manquant au Client dans un délai de dix (10) jours suite à la formulation des réserves par le Client.

3.7 Dans le cas où la marque ou le modèle du Produit livré serait différent de celui commandé, le Client en informe le Service Client au plus vite qui lui transmettra la procédure à suivre. Pour le Mobile, un bon de transport prépayé sera transmis au Client afin de le retourner à l'adresse indiquée sur le bon de transport.

Le Client retourne le Produit non-conforme livré sans le déballer.

3.8. Le Produit doit être restitué en parfait état, c'est-à-dire dans un état propre à une nouvelle commercialisation sur le marché de la vente en détail en France métropolitaine de téléphones mobiles ou accessoires neufs (sans trace de choc, rayure, écriture ou déchirure, ...), dans son emballage d'origine accompagné de tous les accessoires, notices et documentations.

3.9 En cas de dépréciation du Mobile, LPM serait en droit de facturer au Client le Mobile à son prix de vente public TTC, sans abonnement, à la date de la commande et affiché en point de vente et sur le Site.

4 – TRANSFERT DES RISQUES ET DE PROPRIÉTÉ

Le transfert des risques sur le Produit commandé a lieu dès la remise au transporteur en vue de sa livraison à l'adresse indiquée par le Client. Le Produit vendu reste la propriété de LPM jusqu'au paiement intégral de son prix.

5 – PAIEMENT DU PRODUIT

5.1. Le prix du Produit est celui indiqué en point de vente, sur le Site, par les Centres d'appels ou communiqué au Client (espace client, bon de commande...) pour les offres de renouvellement de Mobile, hors remise et éventuels frais de livraison, au jour de la commande par le Client.

Pour tout(e) :

- commande sur le Site ou via un Centre d'appel, le règlement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison s'effectue le jour de la commande, à distance par carte bancaire par paiement sécurisé sur le Site ou via un Centre d'appel en communiquant le numéro de carte bancaire, sa date de validité et le code de sécurité à trois chiffres (le cryptogramme visuel). Ces données ne sont utilisées par LPM que dans le cadre de la gestion de la commande du Client afin d'y prélever le montant dû au titre de la commande ;

- commande effectuée dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile, le règlement du prix du Mobile et des éventuels frais de livraison s'effectue par carte bancaire ou sur la facture suivante du Client ;

- achat ou commande en point de vente, le paiement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison, se fait directement en point de vente.

5.2. En cas d'annulation de la commande le montant total du Produit payé au jour de la commande ainsi que les éventuels frais de livraison sont remboursés au Client dans un délai de 30 jours pour les commandes à distance ou en point de vente.

5.3. En cas de retard de paiement du Produit ou d'absence d'autorisation du paiement pour un paiement par carte bancaire, les sommes impayées produiront à l'échéance intérêt au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, le jour suivant la date d'exigibilité du règlement de la facture. Le Client est redevable en plus des intérêts mentionnés ci-dessus d'une indemnité forfaitaire de 40 euros en cas de paiement réalisé après la date de règlement figurant sur la facture.

6 - GARANTIES – SERVICE APRÈS VENTE ET PRÊT DE MOBILE

6.1. Service après-vente express

6.1.1. Les conditions de prise en charge du service après-vente Express (ci-après « SAV Express ») s'appliquent à l'ensemble des Mobiles, hors produits Apple et tablettes de toutes marques pour lesquels une panne est survenue pendant la durée de la garantie constructeur et dans les limites de ce qui est mentionné ci-après.

Les Accessoires mobiles et fixes (autres que ceux fournis avec le Mobile et la Box ADSL) reconnus défectueux font l'objet d'un échange par La Poste Mobile pendant la durée de la garantie constructeur de 12 mois.

6.1.2. Le SAV Express permet aux Clients (hors cas d'impayés) dont le Mobile est défectueux durant la garantie constructeur de 24 mois à compter de la date d'achat, de le remplacer par un Mobile à l'identique ou équivalent, neuf ou remis à neuf livré à l'adresse indiquée par le Client dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées. Ce délai de vingt-quatre (24) heures ne pourra être respecté que si la demande du Client de remplacement de son Mobile défectueux est effectuée avant 13h00 du lundi au vendredi pour les livraisons en France Métropolitaine (hors Corse). En cas de demande effectuée après 13h ou le samedi, la livraison s'effectuera sous un délai de 24h ouvrées supplémentaires.

6.1.3. Afin de bénéficier du SAV Express, le titulaire du contrat ou Gestionnaire mandaté par ce dernier doit contacter le Service Client avant 13h afin de vérifier l'éligibilité de sa demande et connaître la procédure de retour.

Le Client reçoit un bon de transport prépayé par courrier électronique ou le cas échéant par courrier postal pour envoi par ses soins, dans un délai de sept (7) jours ouvrés, du Mobile défectueux accompagné de ses accessoires (batterie et chargeur) ainsi que de sa facture d'achat et/ou le bon de livraison du Mobile, comportant le numéro de série « IMEI » du Mobile défectueux et le bon de retour détaillant la nature de la panne. En cas de rupture de stock du modèle de Mobile du Client, un modèle équivalent au modèle en panne lui sera proposé. En cas de refus du modèle équivalent ou de non éligibilité au service SAV Express, le Client pourra bénéficier d'un envoi au centre de réparation dans le cadre

de la garantie constructeur (voir article 6.2) et se voir proposer un service de mobile de prêt dont les modalités sont définies à l'article 6.3.

6.1.4. Le service SAV Express est limité à deux (2) prises en charge sur la durée de la garantie constructeur. Il est précisé que si le Client ne retourne pas le Mobile défectueux éligible au SAV Express dans les délais indiqués ci-dessus ou de façon incomplète, alors le Mobile défectueux ou l'accessoire manquant sera facturé au Client lors d'une prochaine facture. De même, le Client accepte expressément que, dans l'hypothèse où il aurait retourné un Mobile défectueux ne faisant pas l'objet d'une panne couverte par la garantie constructeur ou se trouvant hors période de garantie, un montant forfaitaire lui sera facturé. Les montants facturés dans ces hypothèses sont indiqués dans le Guide tarifaire en vigueur lors de la souscription.

6.1.5. Les accessoires fournis avec le Mobile (tels que chargeurs, batteries...), bénéficient d'une garantie constructeur de 6 mois. Dans ce cadre, les réparations du (des) accessoire(s) reconnu(s) défaillant(s) par le constructeur, seront effectuées pièces et main d'œuvre sur présentation de la facture d'achat ou du bon de livraison. Cette garantie ne couvre pas les cas mentionnés à l'article 6.1.6.

6.1.6. La garantie est valable pour un usage normal du Produit et ne couvrent pas, notamment:

- **Les dommages dont la cause est extérieure au Mobile ou à l'Accessoire :**
 - la négligence ;
 - une mauvaise utilisation ;
 - un choc ou une chute ;
 - une mauvaise connexion ;
 - les effets de surtensions électriques ;
 - une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;
 - la foudre ;
 - les dégâts des eaux ;
 - les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par LPM ;
 - et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la livraison.
- **La perte, vol ou bris du (des) Mobile et/ou accessoire(s) éventuels.**
- **La non-conformité des justificatifs de garanties.**

6.2. Service après-vente classique

Les conditions de prise en charge du service après-vente classique (ci-après « SAV classique ») s'appliquent à l'ensemble des Mobiles et des Accessoires défectueux dont une panne est survenue pendant la durée de la garantie (12 à 24 mois selon les Mobiles et 12 mois pour les Accessoires), n'entrant pas dans les conditions d'éligibilité du SAV Express ou suite à un refus du Mobile de remplacement proposé.

6.2.1. Pour bénéficier du SAV, le Client devra contacter le Service Client pour connaître la procédure de retour et pour le Mobile, il devra le retourner dans les mêmes conditions que pour le SAV Express (article 6.1.3) Pour le Mobile, en cas de rupture de stock de pièces détachées, un modèle équivalent ou avec des caractéristiques équivalentes au modèle en panne du Client lui sera transmis. Le Client s'engage à retirer le Mobile confié dans un délai maximum de 6 mois à

compter de la date de dépôt en SAV. Au-delà LPM dégage toute responsabilité en cas de destruction, dégradation, vol ou perte du Mobile. Dans le cas où le Client souhaiterait que le Mobile lui soit retourné par voie postale, celui-ci lui sera retourné à l'adresse de livraison indiquée par le Client.

6.2.2. Les limites de prise en charge et/ou cas d'exclusion de garantie décrits à l'article 6.1.6 s'appliquent également au SAV classique. Le Client accepte expressément que, dans l'hypothèse où il aurait retourné un Mobile ou un Accessoire défectueux ne faisant pas l'objet d'une panne couverte par la garantie constructeur ou se trouvant hors période de garantie le montant des réparations lui soit facturé

6.3. L'attention du Client est attirée sur le fait que le SAV Express ou classique ne permet pas la conservation des personnalisations éventuellement effectuées sur le Mobile défectueux (téléchargements, répertoires etc.). Il est donc recommandé à l'utilisateur du Mobile d'effectuer des sauvegardes préalables régulières.

6.4. Service mobile de prêt

6.4.1. Les conditions de prise en charge du service s'appliquent aux titulaires ou utilisateurs d'un abonnement La Poste Mobile pour lesquels (i) le Mobile sous période de garantie constructeur est défectueux et n'entre pas dans les conditions d'éligibilité du SAV Express, (ii) le Mobile a été perdu (iii) le Mobile a été volé.

6.4.2. Dans le cadre de ce service, un mobile de prêt pourra, dans la limite des stocks disponibles et dans les bureaux de poste proposant le service, être proposé au Client et ce contre remise d'un dépôt de garantie. Le dépôt de garantie sera rendu au Client à la restitution du mobile de prêt et de ses accessoires dans l'état constaté lors de la prise en charge, à défaut, il sera encaissé par LPM. Le mobile est prêté au titulaire / utilisateur de l'abonnement La Poste Mobile pour une durée maximum de 30 jours pour les prêts hors SAV et à la restitution du mobile réparé le cas échéant. Le montant du dépôt de garantie est précisé dans le Guide Tarifaire

7 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LPM ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- fait fautif du Client lui-même ;
- fait d'un tiers au contrat, même lorsqu'il ne répond pas aux caractéristiques de la force majeure ;
- force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence.

Au regard de l'équilibre économique du contrat, les parties conviennent de limiter l'indemnisation que l'une ou l'autre des parties pourra obtenir aux dommages matériels directs, à l'exclusion des dommages immatériels et/ou indirects 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. Les parties conviennent également de limiter les dommages et intérêts que l'une ou l'autre des Parties pourra réclamer au prix du Mobile et des Accessoires, objet du contrat.

8 – DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

8.1. Les données à caractère personnel recueillies par LPM dans le cadre du présent contrat font l'objet d'un traitement informatique par LPM en

tant que responsable de traitement. La collecte des données signalées par un astérisque est obligatoire, tout défaut de réponse ainsi signalée ou toute réponse jugée anormale est susceptible d'entraîner le refus de traitement de votre demande.

8.2. Les données recueillies sont utilisées pour gérer votre commande (notamment la livraison et le paiement) et le suivi de la relation client (notamment la réalisation d'enquêtes de satisfaction et statistiques ainsi que la gestion du service après-vente).

Elles peuvent également être utilisées pour des actions de prospection commerciale de la part de LPM, des sociétés du groupe La Poste ou des partenaires commerciaux de LPM par courrier postal ou téléphone ainsi que, si vous y avez préalablement consenti, par courriel, SMS et MMS. Toutefois, LPM pourra également utiliser vos données pour des actions de prospection commerciale par courriel, SMS et MMS portant sur des produits ou services analogues, si vous ne vous y êtes pas opposés lors de la collecte ou ultérieurement en écrivant à LPM selon les modalités indiquées à l'article 8.8.

Afin de se prémunir contre d'éventuels impayés ou de lutter contre les fraudes, LPM pourra :

- vérifier la validité du moyen de paiement auprès du FNCI (Fichier National des Chèques irréguliers) en cas de paiement par chèque ou du GIE Carte bancaire en cas de paiement par carte bancaire ;
- contrôler la régularité de votre RIB par l'intermédiaire de la société Viamobis, prestataire de LPM.

Les informations communiquées par le FNCI, le GIE Carte bancaire et Viamobis ne sont pas conservées par LPM.

Les données recueillies peuvent enfin être utilisées pour assurer le respect des obligations légales et réglementaires de LPM.

8.3. Les bases légales de ces différents traitements sont l'exécution du Contrat entre LPM et vous ou l'intérêt légitime de LPM (améliorer ses services, vous proposer des contenus adaptés, comprendre vos besoins pour répondre à vos attentes, faire de la prospection commerciale) ou le cas échéant votre consentement. Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous pouvez retirer celui-ci à tout moment, sans que cela ne porte atteinte à la licéité du traitement déjà effectué avant le retrait de votre consentement.

8.4. Les données ont pour destinataires les services internes de LPM habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

De surcroît, certaines de vos données personnelles sont susceptibles d'être adressées aux tiers suivants, dans les limites des informations requises par ces derniers et dans le cadre des finalités définies et rappelées lors de la collecte des données :

- nos prestataires qui exécutent des prestations relatives aux sites internet, applications mobiles et services de LPM (notamment des services client, d'hébergement, de stockage, d'analyses, de gestion de bases de données ou encore de maintenance informatique) ;
- nos prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format

électronique ou d'études visant à recueillir votre avis sur LPM dans le but d'améliorer nos prestations ;

- en cas d'impayé, à une société externe de recouvrement ;

- sauf opposition de votre part, à des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse statistiques ;

Il est précisé que nos prestataires traitent vos données personnelles uniquement selon nos instructions et ne peuvent utiliser ces données pour leur propre compte et notamment pour servir leurs propres intérêts commerciaux.

Vos données personnelles peuvent également avoir comme destinataires les sociétés du groupe La Poste et les partenaires commerciaux de LPM conformément à l'article 8.2.

Enfin, les données recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat pourront être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

8.5. Dans le cadre des traitements précités, LPM a recours à des prestataires agissant pour son compte. Certains prestataires sont situés hors de l'Union Européenne (Maroc). Le transfert de données hors de l'Union Européenne est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

8.6. Les données sont conservées jusqu'à cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale avec la personne concernée (sauf durée plus restrictive imposée par la législation ou la réglementation applicable). Lorsque vous vous opposez à la prospection commerciale, LPM cesse immédiatement d'utiliser les données à cette fin et s'engage, le cas échéant, à demander aux tiers auxquels elle a transmis vos données de cesser également d'utiliser vos données à des fins de prospection commerciale.

8.7. LPM dispose d'une politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel consultable depuis l'adresse <https://pro.lapostemobile.fr/donnees>.

8.8. En application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données, en demander la limitation, ou la portabilité lorsque cela est possible. Vous pouvez enfin envoyer des directives à La Poste Telecom concernant l'utilisation de vos données après votre décès. Contactez-nous en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA16759 - 95905 Cergy - Pontoise Cedex 9 (précisez vos nom, prénom, adresse électronique et joignez une copie recto-verso de votre pièce d'identité). En cas de difficultés en lien avec la gestion de vos données vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente.

8.9. La Poste Telecom dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Madame La Délégué à la Protection des Données - CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris.

8.10. Sauf opposition de votre part, les conversations avec le Service Client sont

susceptibles d'être enregistrées par LPM, et d'être étudiées par LPM ou ses prestataires afin d'améliorer la qualité du service rendu et/ou à des fins de preuve du recueil de votre accord sur une offre.

9 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes Conditions de vente sont soumises au droit français. Lorsque le Client 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.