

Conditions Générales de vente de produits avec une offre mobile La Poste Mobile PRO

au 03/03/2025

DÉFINITIONS

Offre : désigne une offre de téléphonie mobile LA POSTE MOBILE PRO avec abonnement (avec ou sans engagement).

Site : désigne le site internet <https://pro.lapostemobile.fr>.

Centre d'appel : désigne le(s) centre(s) d'appel de LA POSTE MOBILE.

Mobile(s) : désigne le téléphone mobile neuf ou d'occasion vendu soit :

- (i) associé à une Offre souscrite concomitamment par le Client ;
- (ii) seul dans le cadre d'une offre de renouvellement de Mobile ou d'un changement d'Offre sans engagement pour une Offre avec engagement d'une durée minimum de 12 ou 24 mois.

Les Mobiles sont ceux proposés parmi la sélection figurant sur le Site, en points de vente, par téléphone via le Centre d'appel ou dans les offres commerciales de LA POSTE MOBILE PRO (telles celles adressées par courrier postal ou courrier électronique).

Accessoire(s) mobile(s) : désigne le(s) accessoire(s) vendu(s) concomitamment à l'achat d'un Mobile ou seul(s) si LA POSTE MOBILE le propose, et sont ceux proposés parmi la sélection présentée en point de vente, par téléphone via le Centre d'appel et le cas échéant sur le Site.

Accessoire(s) fourni(s) avec le(s) Mobile(s) : désigne les accessoire(s) fournis avec le(s) Mobile(s) (tels que notamment, le cas échéant et selon la description figurant dans la documentation commerciale, batterie, kit mains-libres, chargeur).

Produit(s) : désigne les Mobiles (dont les Accessoires fournis avec les Mobiles) et les Accessoires mobiles commercialisés par LA POSTE MOBILE.

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, des Produits. Les CGV s'appliquent à toute commande de Produit effectuée en point de vente (tels que les bureaux de poste), sur le Site ou via le Centre d'appel) par un acheteur personne physique majeure ou personne morale pour une utilisation à des fins professionnelles (ci-après le « Client »).

1.2. Les CGV sont, préalablement à toute commande de Produit, 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 présenté sur le Site ;
- 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, les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement et le Récapitulatif contractuel applicables à l'Offre souscrite ainsi que le Guide Tarifaire.

2.2. Pour toute commande de Produits via le 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 ;
- les CGV ;
- le cas échéant une présentation de l'Offre, le Récapitulatif contractuel et son contrat d'abonnement associés aux Conditions Générales et Particulières d'Abonnement de l'Offre et le Guide Tarifaire.

2.3. Pour toute commande de Produits en point de vente :

- le Client choisit le Produit présenté en point de vente ;
- 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 à une Offre ;
- le Client reçoit les CGV et, le cas échéant, son contrat d'abonnement, les Conditions Générales et Particulières d'Abonnement et le Récapitulatif contractuel applicables à l'Offre souscrite ainsi que le Guide Tarifaire.

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 :

- le paiement est accepté 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 ;
- le service correspondant à l'Offre souscrite est activé par LPM 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 d'abonnement de l'Offre, LPM ne garantit pas la validité de la commande et se réserve le droit 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, et selon les modalités de livraison choisies par le Client au moment de la commande. La livraison en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse ou Poste Restante n'est pas assurée par Chronopost. La livraison s'effectue 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 la documentation commerciale et/ou lors de la commande et/ou dans le Guide Tarifaire remis lors de la souscription d'une Offre. 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 la documentation commerciale et/ou lors de la commande et/ou dans 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. Le Client pourra alors annuler confirmer sa commande.

Si le Client constate à la livraison qu'un élément manque ou que le Produit a subi une avarie en cours de transport ou qu'il manque un élément, il doit formuler ses réserves par écrit sur le bon de transport puis contacter le Service Client, dans un délai de 48 heures suivant la livraison du Produit, afin de confirmer ses réserves. Le non-respect de ces formalités ne prive pas le Client de son droit de se prévaloir de la défectuosité du Produit 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.

3.5. En cas d'avarie subie au cours de la livraison par le Produit, et après avoir pris contact avec le Service Client, 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 pourra être renvoyé à l'adresse de livraison du Client.

En cas d'élément manquant, LPM enverra l'élément manquant au Client dans un délai de 10 jours ouvrés.

3.6. Dans le cas où la marque ou le modèle du Produit livré serait différent de celui commandé, le Client en informe le Service Client dans un délai de 48 heures à compter de livraison du Produit ; le Service Client lui transmettra la procédure à suivre. Un bon de transport prépayé sera transmis au Client afin de retourner le Produit non conforme à l'adresse indiquée sur le bon de transport prépayé. Le Client retourne le Produit non conforme livré sans le déballer.

3.6.1. 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, ...) ou d'occasion (si le Mobile a été acheté d'occasion), dans son emballage d'origine accompagné de tous les accessoires, notices et documentations.

3.6.2. 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 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 euros en point de vente, sur le Site, par le Centre d'appel 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 le Centre d'appel, le règlement du prix du Produit et des éventuels frais de livraison s'effectue le jour de la commande, à distance (i) soit par carte bancaire (montant limité à 10 000€ par commande) par paiement sécurisé sur le Site ou via le Centre d'appel en communiquant le numéro de carte bancaire, sa date de validité et 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. (ii) soit par virement bancaire et la commande est expédiée à la réception du paiement ;
- 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.

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.

5.4. LPM se réserve le droit d'annuler une vente en cas d'erreur manifeste sur l'affichage ou la communication d'un prix, dans l'hypothèse où le prix indiqué sur le Site, en points de vente ou par le Centre d'appel, serait dérisoire ou sans rapport avec la valeur du Mobile telle qu'habituellement constatée sur le marché au moment de l'achat.

6 - GARANTIES – SERVICE APRÈS-VENTE ET PRÊT DE MOBILE

6.1. Garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur

6.1.1. Les Mobiles neufs ou d'occasion (hors Mobiles reconditionnés) commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie commerciale du constructeur d'une durée variable selon le modèle (voir fiche des caractéristiques techniques du Mobile sur le Site ou en point de vente).

Les Mobiles reconditionnés commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie commerciale du reconditionneur de 24 mois (voir fiche des caractéristiques techniques du Mobile sur le Site ou en point de vente).

Les Accessoires fournis avec le Mobile et les Accessoires mobiles bénéficient d'une garantie commerciale du constructeur ou du reconditionneur d'une durée variable selon le modèle (voir fiche des caractéristiques techniques sur le Site ou en point de vente).

6.1.2. Les exclusions de garantie commerciale sont indiquées dans la notice de garantie du constructeur ou du reconditionneur.

6.1.3. Le terme « SAV » mentionné aux présentes CGV désigne la procédure de mise en œuvre des garanties précitées.

6.2. Mise en œuvre des garanties – Spécificités du SAV Express

6.2.1. Le SAV Express est réservé aux Clients titulaires d'une Offre, qui ne sont pas en payé et dont le Mobile (hors marque Apple) subit une panne pendant la durée et dans les limites de la garantie constructeur visée à l'article 6.1.1 et dans la limite de 2 prises en charge sur la durée de ladite garantie.

6.2.2. Le SAV Express permet la livraison d'un mobile de remplacement identique ou équivalent au Mobile défectueux, neuf ou remis à neuf. En cas de rupture de stock du modèle de Mobile défectueux, un modèle équivalent sera proposé au Client. En cas de refus du modèle équivalent, le Client pourra demander une prise en charge du Mobile défectueux au titre

du SAV Classique ou bénéficiaire du service de prêt de mobile visé à l'article 6.5.

6.2.3. Les demandes de prise en charge au titre du SAV Express doivent être réalisées auprès du Service Client. Pour bénéficier de la livraison du mobile de remplacement sous 24 heures ouvrées en France continentale ou 48 heures ouvrées en Corse, la demande doit être réalisée avant 13h du lundi au vendredi. En dehors de ces horaires, la livraison du mobile de remplacement s'effectue dans un délai de 24 heures supplémentaires.

6.2.4. Le Client dispose d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la livraison du mobile de remplacement pour retourner à LPM le Mobile défectueux. Si le Client ne retourne pas le Mobile défectueux conformément aux articles 6.2.4 et 6.4.2, LPM pourra facturer au Client le Mobile ou l'Accessoire fourni avec le Mobile manquant sur sa prochaine facture d'abonnement à l'Offre selon les tarifs indiqués dans le Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription de l'Offre.

6.2.5. Dans l'hypothèse où il aurait retourné un Mobile défectueux ne faisant pas l'objet d'une panne couverte par la garantie commerciale visée à l'article 6.1 ou se trouvant hors période de garantie, un montant forfaitaire lui sera facturé. Le montant facturé dans cette hypothèse est indiqué dans le Guide Tarifaire en vigueur lors de la souscription.

6.3 Mise en œuvre des garanties – Spécificités du SAV Classique

6.3.1. Le SAV Classique s'applique pour les Produits défectueux n'entrant pas dans les conditions d'éligibilité du SAV Express ou suite à un refus par le Client du mobile de remplacement proposé dans le cadre du SAV Express.

6.3.2. Les demandes de prise en charge au titre du SAV Classique doivent être réalisées :

- pour les Mobiles et les Accessoires fournis avec les Mobiles : en points de vente, sur <https://sav.lapostemobile.fr> ou auprès du Service Client ;
- pour les Accessoires Mobiles : auprès du Service Client.

6.3.3. Pour le Mobile, en cas de rupture de stock de pièces détachées, un modèle équivalent ou avec des caractéristiques équivalentes au modèle défectueux du Client lui sera transmis. Le Client s'engage à retirer le Mobile confié au SAV 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.

6.3.4. Dans l'hypothèse où le Client aurait retourné un Produit défectueux ne faisant pas l'objet d'une panne couverte par la garantie visée à l'article 6.1 ou par la garantie légale des vices cachés ou se trouvant hors période de garantie, le centre de réparation agréé par le constructeur pourra proposer directement au Client, après diagnostic du Produit, un devis de réparation. Le Client pourra refuser ledit devis. Les prestations de réparation exécutées dans le cadre de ce devis sont proposées par le centre de réparation sous sa seule responsabilité.

6.4. Mise en œuvre des garanties – Stipulations communes

6.4.1. Toute demande de prise en charge SAV doit être accompagnée d'une copie de la preuve d'achat et/ou de livraison, indiquant la date d'achat et/ou d'expédition du Produit et son numéro d'identification « IMEI » pour les Mobiles. Le Mobile doit également pouvoir être identifié par son numéro « IMEI » (consultable par exemple sur l'étiquette « IMEI » ou via les paramètres internes du Mobile).

6.4.2. Le Client reçoit, par courrier électronique ou le cas échéant par courrier postal, un bon de transport prépayé et un coupon de retour mobile, à compléter, pour envoi par ses soins du Produit défectueux au centre de réparation agréé par le constructeur.

6.4.3. LPM ne garantit pas la conservation des données stockées dans le Produit du Client (photos, vidéos, téléchargements, répertoires, etc.). Avant tout envoi du Produit pour prise en charge SAV, il est conseillé au Client d'effectuer une sauvegarde préalable de ces données stockées et de réinitialiser le Produit.

6.5. Prêt de mobile

Un mobile de prêt pourra, dans la limite des stocks disponibles, être proposé au Client en point de vente 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. À défaut, il sera encaissé par le point de vente. 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 interprétée par la jurisprudence de la Cour de cassation.

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 À CARACTÈRE PERSONNEL

LPM, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel concernant les Clients personnes physiques. Ces traitements sont décrits dans la Politique de protection des données personnelles de LPM, disponible sur les sites pro.lapostemobile.fr et lapostemobile.fr, rubrique "Protection des données" (www.lapostemobile.fr/donnees).

9 – RÉCLAMATIONS

9.1. Service Client

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

- 905 depuis un mobile LPM (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel métropolitain) ;
- 0970 820 822 depuis un poste fixe (prix d'une communication locale en France métropolitaine) ;
- ou par courrier à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE - Service Client, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de 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 1 mois.

9.2. Service Réclamations

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 Réclamations 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 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.

10 – NOTIFICATIONS

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

- par voie postale à l'adresse suivante : LA POSTE MOBILE – Service Client, TSA 16759 – 95905 CERGY-PONTOISE CEDEX 9 ; ou
- par voie électronique à l'adresse suivante : contact@lapostemobile.fr ; ou
- par voie électronique via le formulaire de contact disponible sur votre Espace Client.

11 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les CGV 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.



LE TRI
+ FACILE

