

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

au 16/01/2023



LES
OFFRES
PRO

LES FORAITS PRO LA POSTE MOBILE

DÉFINITIONS

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.

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).

Offre : désigne une offre de téléphonie mobile avec abonnement de LPM.

Produit(s) : désigne le Mobile et l'Accessoire mobile 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. 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 :

- éventuellement, 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, à l'adresse de livraison indiquée par le Client. La livraison en TSA, Cedex, Boîte Postale, CS, Libre Réponse ou Poste Restante n'est pas assurée par Chronopost. 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 soit par carte bancaire (montant limité à 10 000€ par commande) 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. 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 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 (autres que ceux fournis avec le Mobile) 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) défectueux 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 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 (ci-après les « Données »). Le présent article décrit la manière dont LPM est susceptible d'utiliser ces Données ainsi que les droits des personnes concernées en la matière. Il pourra être complété par des informations spécifiques portées à la connaissance du Client au moment de la collecte et/ou du traitement des Données dans le cadre d'une offre ou d'un service particulier.

Pour plus d'informations concernant les traitements de données mis en œuvre par LPM, le Client peut consulter notre politique de confidentialité et de protection des données accessible sur pro.lapostemobile.fr/donnees.

8.1. Caractère obligatoire des Données

Sauf indication contraire au moment de leur collecte, les Données collectées dans le cadre de votre commande, d'une demande de service après-vente ou de prêt de mobile sont obligatoires. Tout défaut de réponse ou toute réponse jugée anormale est susceptible d'entraîner le refus de LPM de prendre en compte votre demande.

8.2. Finalités et bases légales des traitements de données

Les Données font l'objet de traitements destinés à :

- gérer les commandes ;
- gérer la relation commerciale avec le Client (incluant le service après-vente et les garanties des produits, les enquêtes de satisfaction, les études et analyses statistiques, la gestion des réclamations, la gestion du contentieux) ;
- adapter les offres et services aux besoins des clients.

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

8.3. Destinataires des Données

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

- aux services internes de LPM ;
- aux prestataires de LPM, intervenant en qualité de sous-traitants, tels que : centres d'appels, sociétés de livraison, prestataires informatiques (hébergement, stockage, analyses, gestion de bases de données, maintenance informatique), prestataires de services marketing (notamment agence de communication, agence web, routeurs), sociétés d'études, prestataires de services de paiement (gestion et sécurisation des transactions, contrôle et prévention des impayés et des fraudes), sociétés de recouvrement, avocats en cas de litige ;

- aux centres de réparation dans le cadre des prestations de SAV ;
- à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Certains des destinataires des Données sont situés en dehors de l'Union Européenne (Royaume-Uni, Ile Maurice). Le transfert de ces données est encadré par des décisions d'adéquation ou des clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

8.4. Durée de conservation

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

8.5. Les droits du Client sur ses Données

En application et dans la limite de la réglementation, le Client dispose à tout moment :

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

Ces droits peuvent être exercés en écrivant à LA POSTE MOBILE - TSA16759 - 95905 Cergy - Pontoise Cedex 9 ou à mesdonneespersonnelles@lapostemobile.fr et en précisant nom, prénom, adresse électronique (une copie de la pièce d'identité pourra être demandée).

LPM dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste - Délégué à la Protection des Données - CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétente si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée.

8.6. Enregistrement des appels

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

ajouter à la ligne :

9 – RÉCLAMATIONS

9.1. 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.

9.2. Service Client

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

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

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 Clients, 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 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.



LE TRI
+ FACILE

