CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX OFFRES BOX LA POSTE MOBILE - AU 29 OCTOBRE 2018

28Les présentes Conditions Générales 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 »). Ces services sont réservés aux particuliers pour un usage domestique et personnel au sein du cercle de famille.

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 logement, 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 domestique (Wifi ou Ethernet).

Dégroupage : désigne dans le cas de la technologie ASDL, 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 effectué dans les points de vente distribuant les offres Box La Poste Mobile, par téléphone auprès du Service Client ou sur le site www.lapostemobile.fr permettant de vérifier à partir de votre adresse postale ou pour l'ADSL à partir de votre numéro de désignation d'installation (NDI) si votre logement est situé dans la Zone de couverture.

Guide Tarifaire : désigne le guide tarifaire en vigueur lors de votre souscription, modifié le cas échéant conformément à l'article L224-33 du Code de la consommation et disponible dans ses versions actualisées en point de vente ou sur www.lapostemobile.fr.

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

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/ou décodeur TV…) et leurs accessoires (câbles, bloc d'alimentation, télécommande, disque dur…) 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.

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.

Point de branchement (PB) : Pour le THD, désigne le point de terminaison du Réseau le plus en aval du Réseau. Le PB peut être situé par exemple à l'étage dans la colonne montante en cas de logement collectif, dans la rue en cas de logement individuel. C'est au PB qu'est raccordé directement l'utilisateur des Services.

Point de raccordement collectif : désigne l'élément actif du Réseau le plus en aval du Réseau, c'est-à-dire le plus proche du Point de branchement. A cet élément actif est raccordé un ensemble d'utilisateurs des Services qui partage la bande passante disponible.

Raccordement : désigne le branchement de votre logement 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.

THD : désigne la technologie permettant la transmission de données à très haut débit.

Zone de couverture : désigne les zones géographiques situées en France métropolitaine couvertes par le Réseau utilisé par LPM pour fournir les Services. Chaque technologie (ADSL ou THD) a sa propre Zone de couverture.

ARTICLE 2 : OBJET

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

Le Contrat est conclu exclusivement pour l'adresse postale indiquée lors de votre souscription.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services sont personnels et excluent toute location, diffusion ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins professionnelles et/ou commerciales.

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 ou THD, avec pour l'ADSL 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.**

Pour l'ADSL, le 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. La souscription et le cas échéant l'utilisation concomitante du service de télévision de Numéricâble/SFR et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier. L'utilisation concomitante du Service de Téléphonie fixe et du Service Internet peut réduire le débit de ce dernier.

Pour le THD, le Débit dépend notamment des caractéristiques et de la qualité de la ligne téléphonique et des équipements de l'Opérateur de Réseau dans la Zone de couverture.

3.1.3 Sont exclus les accès partagés sauf à des fins domestiques et personnelles et uniquement par votre entourage proche depuis votre domicile.

3.2 Le Service de Téléphonie fixe sur IP

3.2.1 Ce service consiste en :

- l'acheminement par 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.

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 acheminés et facturés par l'Opérateur historique.

3.2.3 En cas de Dégroupage total ou avec le THD, 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 fixe existant, de façon concomitante à la souscription du Service, 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 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 et de surveillance médicale, il 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. LPM se réserve le droit de 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 mois avant la mise en œuvre de la modification. Vous pouvez alors résilier votre Contrat conformément à l'article 18.3. Cette faculté de résiliation ne peut s'exercer lorsque le changement de numérotation résulte d'une décision des autorités règlementaires.

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 disposer d'équipements (techniques, informatiques, et téléphoniques) personnels compatibles avec les Matériels et d'un raccordement au réseau de boucle locale « paire de cuivre » pour l'ADSL ou coaxial pour le THD ou à défaut, d'infrastructures d'accueil conformes aux prescriptions d'urbanisme et construction permettant le passage de câbles de communications électroniques.

4.2 Pour le THD, votre domicile doit être éligible à la technologie THD et aux options que vous avez choisies et être situé dans la Zone de couverture correspondante pendant toute la durée du Contrat.

4.3 Pour l'ADSL, la ligne téléphonique doit être analogique, isolée et déclarée éligible à la technologie ADSL et aux options que vous avez choisies 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 l'inscription au Service ;
- soit être inactive et toujours raccordée au lieu de résidence dont 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.

4.3.1 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.

4.3.2 Si votre ligne téléphonique ne remplit pas les conditions préalables de fourniture susvisées, LPM annulera la souscription. Vous devrez renvoyer les Matériels complets, en parfait état et dans leur emballage d'origine conformément à l'article 8.2.1.

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

5.1 Signataire

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire du Contrat. Toute modification du bénéficiaire devra faire l'objet d'un accord écrit et préalable de LPM.

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 :

- présenter votre pièce d'identité en cours de validité ;
- fournir un relevé d'identité bancaire ou postal (RIB ou RIP) à votre nom ;
- fournir le mandat SEPA joint au contrat d'abonnement dûment complété si vous souhaitez régler par prélèvement automatique.

En cas de Dégroupage total sur une ligne téléphonique fixe inactive, vous devez en plus communiquer le numéro de la ligne et le nom de l'ancien locataire ou propriétaire du lieu de résidence.

Un exemplaire de votre Contrat vous est remis.

5.2.1.2 Si vous avez le statut de majeur protégé, vous devez également transmettre à LPM, un extrait d'acte de naissance, une copie du jugement instaurant la mesure de protection juridique, et pour votre tuteur, curateur ou mandataire, la copie de sa pièce d'identité. Il est précisé que les majeurs en tutelle ne peuvent contracter sans être représentés par leur tuteur, et le cas échéant par leur mandataire pour les majeurs sous sauvegarde de justice. Les majeurs en curatelle ne peuvent le cas échéant contracter sans être assistés par leur curateur.

5.2.1.3 Toute personne signant un contrat d'abonnement en votre nom et pour votre compte doit fournir un mandat signé par vos soins ainsi que les documents à votre nom mentionnés à l'article 5.2.1.1.

5.2.2. Souscription à distance

Vous pouvez également souscrire au Service en contactant LPM par téléphone ou en vous connectant sur le site www.lapostemobile.fr.

5.2.2.a. Souscription en ligne

Dans ce cas, le Contrat est conclu par le système dit du « double clic ». 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 auprès du Service Client vaut formation du Contrat.

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

5.2.2.c Les informations contenues dans les documents visés à l'article 5.2.1.1 et le cas échéant aux articles 5.2.1.2 et 5.2.1.3 vous seront demandées lors de votre souscription à distance.

5.2.2.d Rétractation

a. En cas de souscription aux Services à distance, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du Matériel pour vous rétracter, en adressant au Service Client le formulaire de rétractation contenu dans le contrat d'abonnement ou bien en envoyant un courrier dénué d'ambiguïté et exprimant votre volonté de vous rétracter. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

b. Exécution des Services avant la fin du délai de rétractation

Si vous souhaitez que l'exécution des Services commence avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, vous devez en faire la demande expresse sur papier ou sur support durable. Si vous exercez votre droit de rétractation pour les Services dont l'exécution a commencé, à votre demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, LPM vous facturera des montants proportionnels correspondant aux services fournis (tels que le montant de l'abonnement, des consommations « hors » et « au-delà » de l'abonnement, des consommations surtaxées, des services à l'unité ou récurrents tels que les VOD ou SVOD facturés par LPM au nom et pour le compte du fournisseur de services de télévision dans le cadre de votre abonnement aux services TV de ce dernier) ainsi que le montant des éventuels frais supplémentaires figurant au Guide Tarifaire et engagés sur votre demande, jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

5.2.2.e Restitution du Matériel

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, vous devrez restituer le Matériel mis à votre disposition par LPM conformément à l'article 8.2.2.

5.2.3 Démarchage téléphonique

En cas de souscription suite à un démarchage téléphonique, les dispositions des articles L221-16 et suivants du Code de la consommation s'appliquent. Vous disposez d'un droit de rétractation dans les conditions mentionnées à l'article 5.2.2.d.

5.2.4 Mandat de Dégroupage pour l'ADSL

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 Dégroupage partiel ou total de votre ligne téléphonique.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage 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 modifié.

La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage 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 garantissez 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 votre domicile, 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 Dégroupage partiel, vous signalez les dysfonctionnements du service téléphonique analogique fixe à l'Opérateur historique et les dysfonctionnements des services haut débit à LPM.

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

Vous acceptez que, 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 puissent 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.

5.2.5 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 conformément aux dispositions du Code de la consommation.

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 logement 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 logement n'est pas déjà raccordé

6.1.1. Les opérations d'ouverture de Service nécessitent au préalable :

Pour le THD :

(i) la prise de rendez-vous avec un technicien mandaté par LPM ;
(ii) le Raccordement de votre domicile au Réseau de l'Opérateur de réseau ;
(iii) la pose d'un câble d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à partir du point d'entrée de votre domicile ;
(iv) la Mise en service.

Si leur qualité le permet et avec votre accord préalable, les branchements déjà existants entre le réseau interne et la prise de desserte du premier Matériel pourront être utilisés.

La prestation de Raccordement comprend la fourniture et la pose à votre domicile d'une prise simple ou le cas échéant d'une seule prise double.

Pour l'ADSL, 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 domicile au réseau de l'Opérateur historique ;
(iii) la Mise en service.

Dans le cas où l'intervention d'un technicien à votre domicile 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 (personnel ou prestataire de LPM pour le THD ou de l'Opérateur historique pour l'ADSL) puisse intervenir à l'extérieur et à l'intérieur de votre logement 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 logement 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 tous les meubles 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 logement 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 et réputé n'avoir jamais existé. Les sommes que vous aurez éventuellement versées vous seront remboursées sous dix (10) jours.

6.2 Modalités d'installation si votre logement est déjà raccordé

6.2.1. Prise de rendez-vous pour le THD

Votre logement est déjà raccordé, toutefois, pour procéder à la Mise en service, une prise de rendez-vous avec un technicien (personnel ou prestataire de LPM) est nécessaire afin d'intervenir à l'intérieur de votre logement.

Le technicien vérifie l'installation existante et en cas d'installation non conforme procèdera aux travaux d'adaptation (tel que par exemple un changement de prise).

6.2.2 Pour l'ADSL 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 Le rendez-vous avec un technicien mandaté s'effectue dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la souscription du Contrat. En cas de vente à distance, si vous ne souhaitez pas bénéficier des Services avant la fin du délai de rétractation, le rendez-vous avec un technicien s'effectuera dans un délai de 1 mois à l'issue du délai de rétractation.

Si vous annulez, reportez ou n'honorez pas ce rendez-vous de Raccordement, 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 à votre domicile 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 devrez 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. Pour l'ADSL en cas de construction de ligne fixe ou de ligne fixe existante mais inactive et pour le THD

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 à votre domicile.

7.2 Pour L'ADSL 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 vente à distance, si vous ne souhaitez pas bénéficier des Services avant la fin du délai de rétractation, les délais mentionnés ci-dessus courent à l'issue du délai de rétractation.

7.4 En cas de dépassement, imputable à LPM, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, 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 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 LPM justifie que le dépassement du délai de Mise en service résulte de votre faute, d'un cas de force majeure, de l'Opérateur historique en cas d'intervention sur votre ligne téléphonique fixe en vue de sa construction.

7.5 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 La Poste, 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 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 boitier), 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

8.2.1 Restitution du Matériel au terme du Contrat

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.

8.2.2 Restitution du Matériel en cas de rétractation

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, vous devez restituer le Matériel mis à votre disposition, complet et en bon état de fonctionnement, au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter. Vous recevrez un courrier électronique vous indiquant la marche à suivre. Pour tout retour du Matériel, vous devez vous conformer à la procédure indiquée dans le formulaire de rétractation ou par le Service Client. Les frais de retour seront pris en charge par LPM uniquement si vous utilisez le bon de transport prépayé qui vous sera transmis.

En cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement dudit Matériel, vous pourrez être tenu d'indemniser LPM à concurrence de la valeur du (des) Matériel(s) en cause indiquée au Guide Tarifaire.

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 à votre domicile 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.

Avant toute modification ou substitution de Matériel vous en serez informé par tout moyen.

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 le THD et l'ADSL en dégroupage total, l'Opérateur de Réseau assure la maintenance du Réseau en amont du Point de raccordement collectif pour tout dysfonctionnement qui ne vous est pas imputable ainsi que pour tout vice inhérent au Matériel.

Pour l'ADSL, la maintenance du réseau en aval du Point de raccordement est assurée par l'Opérateur historique.

En revanche, toute intervention, rendue nécessaire par une détérioration ou modification de votre fait, des installations de Raccordement y compris en amont du Point de raccordement collectif, 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. Vous pourrez bénéficier des compensations correspondantes en adressant un courrier postal au Service Client dans un délai de trois (3) 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

Pour le THD, les Débits montant et descendant estimés figurent au Guide tarifaire et pour l'ADSL, les Débits montant et descendant estimés figurent dans votre Contrat.

9.3.2 Débits minimum garantis

Pour le THD et l'ADSL, 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 garantie 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 pour l'ADSL.

Vous pourrez obtenir sur demande écrite à titre de clause pénale, 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, sans préjudice de tout autre recours de votre part. 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.

9.4 Niveau de disponibilité

9.4.1 Les niveaux de disponibilité sont les suivants :

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

En cas de non-respect du niveau de disponibilité sur la période mensuelle de facturation, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, LPM émettra sur demande écrite de votre part à titre de clause pénale, 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. 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.

En cas de non-respect de ce délai, et sans préjudice de tout autre recours de votre part, 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 niveau de disponibilité résulte de votre faute ou d'un cas de force majeure.

9.5 Délai de réponse aux réclamations

LPM apportera une réponse aux réclamations reçues dans un délai de dix (10) 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 évènement exceptionnel, excéder un (1) mois. Dans le cas où vous n'auriez pas obtenu de réponse ou d'accusé réception dans le délai indiqué, vous pourrez saisir le Service Consommateur 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 ;

(iii) pour le THD, toute demande de prestations complémentaires après la Mise en service (tels que notamment prise, amplificateur).

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 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 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux fournis lors de votre souscription et figurant au Contrat et au Guide Tarifaire.

En cas d'augmentation des tarifs en cours d'exécution du Contrat LPM s'engage à vous informer par courrier ou tout autre support durable au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si vous ne résiliez pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

11.2 Facturation et paiement

11.2.1 La facturation des Services débute à la date de Mise en service.

Le cycle de facturation mensuel des Services 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'abonnement souscrit est réinitialisé.

11.2.2 La facturation du(es) Service(s) et ou des options lié(s) à l'abonnement est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie *prorata temporis* à compter de la date de Mise en service.

La facturation des consommations non incluses dans l'abonnement est à terme échue.

11.3 Facture électronique

11.3.1 Vous autorisez et acceptez expressément de recevoir votre facture mensuelle au format électronique. Un courrier électronique vous informant que votre facture est disponible dans votre Espace client, vous sera transmis chaque mois.

Vous pouvez accéder dans votre Espace client à vos 12 dernières factures électroniques, les consulter, les imprimer, les télécharger et les enregistrer à condition de disposer :

- d'un ordinateur ;
- d'un navigateur Internet ;
- d'une adresse électronique valide ;
- du logiciel Acrobat Reader (utilisé pour lire les factures au format PDF) ou logiciel équivalent.

11.3.2. En cas de résiliation du Contrat d'abonnement, les factures qui étaient archivées sur votre Espace client ne seront plus disponibles. Il vous est donc conseillé de procéder régulièrement à l'archivage de vos factures sur le support de votre choix.

11.3.3 Vous pouvez à tout moment y compris lors de votre souscription demander à bénéficier gratuitement de l'envoi de votre facture sous format papier par voie postale. Dans ce cas, vous devez en faire la demande directement dans votre Espace client ou auprès du Service Client.

11.3.4 Toute demande de délivrance de duplicata de facture est facturée par LPM au tarif figurant au Guide tarifaire.

11.4. Facture détaillée

11.4.1 Une facture détaillée correspondant au mois facturé est mise à votre disposition dans votre Espace client. Un courrier électronique vous en informant vous sera envoyé chaque mois à votre adresse électronique.

11.4.2 Si vous recevez votre facture au format papier, une facture détaillée concernant l'un des douze derniers mois, vous sera envoyée gratuitement sur support papier si vous en faites la demande par tout moyen auprès du Service Client.

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 ou virement.

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. En cas de retard de paiement ou de défaut de paiement suite à une absence d'autorisation du Centre d'Autorisation du Paiement pour les paiements 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 et nonobstant les dispositions de l'article 18. De plus, comme indiqué à l'article 12 ci-dessous, LPM se réserve le droit de subordonner la continuation du Contrat au versement d'une avance sur facturation.

11.6.5 Des frais liés au rejet de paiement sont facturés, sauf si vous justifiez être en état de fragilité eu égard notamment à vos ressources. Le montant des frais de rejet est précisé au Guide Tarifaire.

11.7. **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'un an à compter du jour de son paiement.

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 (1) an courant à compter de leur date d'exigibilité.

ARTICLE 12 : AVANCES SUR CONSOMMATION

12.1 Avance sur consommation dans les 5 jours de la souscription

LPM vous demande dans un délai de cinq (5) jours à compter de la souscription, une avance sur consommation, dans les cas suivants :

- vous optez pour un mode de règlement de l'abonnement par un autre mode que le prélèvement automatique sur présentation d'un RIB/RIP ;
- vous ne disposez pas de RIB ou RIP à votre nom, ou l'établissement financier n'est pas domicilié sur le territoire français ;
- vous avez eu un incident de paiement, sans contestation sérieuse et non régularisé, au titre des contrats d'abonnement que vous avez souscrit avec LPM ou d'un précédent contrat à des services de communications électroniques ;
- en cas de paiement par prélèvement (par RIB) suite au contrôle effectué via le prestataire de LPM la société Viamobis.

A réception de la demande de LPM, vous disposez de dix (10) jours pour régler à LPM l'avance sur consommation.

Si votre situation correspond à plusieurs des cas énumérés, vous n'êtes redevable, au titre des avances sur consommation prévues à cet article, que de l'avance sur consommation dont le montant est le plus élevé.

12.2. Avance sur consommation en cours d'exécution du Contrat

12.2.1 LPM peut, en cours d'exécution du Contrat, vous demander une avance sur consommation dans les cas suivants :

- incidents de paiement en cours sans contestation sérieuse et non régularisés au titre du Contrat souscrit avec LPM ou du contrat d'abonnement pour les services TV conclu avec Numericable/SFR ;
- en cas de changement pour un mode de paiement autre que le prélèvement automatique.

A réception de la demande de LPM, vous disposez de dix (10) jours pour régler à LPM l'avance sur consommation par prélèvement automatique, chèque, carte bancaire, espèces, mandat, ou virement.

12.2.2 Le règlement anticipé de l'encours de consommation non compris dans votre abonnement (tels que les communications facturées en « hors forfait », en « au-delà », surtaxées, les services TV payants à l'unité ou récurrents tels que les VOD ou SVOD) pourra vous être demandé en cas de survenance d'un des évènements suivants :

- Si ces consommations non comprises dans votre abonnement entre deux périodes de facturation dépassent la moyenne des consommations non comprises de vos six (6) dernières factures ;
- Ou si le nombre de vos appels surtaxés sur vingt-quatre heures dépasse quarante appels ;
- Ou lorsque vous avez effectué des consommations non-comprises dans votre forfait pour un montant supérieur à cent (100) euros.

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 de votre prochaine facture.

12.2.3 En cas de survenance, en cours d'exécution du Contrat, de plusieurs des événements mentionnés ci-dessus, LPM peut vous demander une avance sur consommation à chaque nouvel événement survenant si le montant de l'avance sur consommation que vous avez précédemment versé a été intégralement déduit des sommes que vous devez à LPM.

12.3 Les montants des avances sur consommation sont précisés au Guide Tarifaire.

ARTICLE 13 : SUSPENSION

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

13.2 LPM se réserve le droit de suspendre les Services souscrits, après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par tous moyens et restée sans effet pendant le délai de cinq (5) jours suivant sa réception, dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement d'une avance sur consommation dans les délais mentionnés aux articles 12.1, 12.2.1 et 12.2.2 ;
- manquement grave ou persistant à l'une de vos obligations figurant aux présentes ;
- retard ou défaut de paiement non justifiés des sommes dues ;
- comportement injurieux à l'égard du personnel de LPM ou de ses prestataires ;
- agissements contraires à la règlementation et/ou législation en vigueur conformément à l'article 15.

A compter de la date de suspension, vous disposez d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à votre manquement, à défaut LPM pourra résilier le Contrat conformément à l'article 18.4.2 préservant ses droits à recouvrir les sommes encore dues.

Pour les cas mentionnés ci-dessus vous ne pourrez prétendre à une quelconque indemnisation.

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

ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

LPM ne saurait être tenue responsable :

• de perturbations du Réseau suite à des cas de force majeure ou de votre fait personnel,

• des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquels vous pouvez accéder notamment via des services vocaux ou Internet ;

• des formalités de résiliation de contrat(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs que LPM ; ces formalités sont à votre charge (hors le cas de portabilité entrante telle que prévue à l'article 22).

Considérant que les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales, LPM ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel subi par un client professionnel ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse. LPM ne pourra être tenue responsable que du dommage personnel et certain que vous pourriez subir (à l'exclusion de tout préjudice indirect) et pour lequel il aura été démontré que les agissements de LPM sont à l'origine de ce préjudice.

Vous êtes seul responsable des conséquences de tout dommage dont il sera établi qu'il est :

• subi du fait de l'utilisation par un tiers de toute information confidentielle et personnelle liée à l'abonnement que vous aurez rendu accessible (Identifiant),

• en rapport avec l'exécution des éventuels contrats que vous avez conclus en ligne avec des tiers au travers des Services.

Effectuer un branchement sur le Réseau ou utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services non souscrits sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Vous vous interdisez notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 15 : PROPRIETE INTELLECTUELLE ET RESPECT DE LA LOI

15.1 Vous êtes responsable de l'usage des données que vous consultez, mettez en ligne, téléchargez et diffusez sur Internet. Vous vous engagez à respecter la réglementation en vigueur en matière notamment de droits de la propriété intellectuelle, et vous vous interdisez notamment toutes opérations de publicité ou de promotion intrusive ainsi que toute opération ou tentative d'intrusion sur le système de LPM, de ses prestataires ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers.

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 permettent de respecter le code de la propriété intellectuelle.

15.2.1 Obligation de surveillance à la charge du titulaire de l'accès

Conformément à la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, vous êtes informés que vous avez l'obligation de veiller à ce que votre accès 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 lorsqu'elle est requise.

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. 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.

15.2.2 Responsabilité encourue

La violation des droits d'auteurs et des droits voisins, par toute personne y compris par vous-même, constitue un délit dont les peines pénales sont prévues aux articles L.335-2 à L.335-7 du code de la propriété intellectuelle. Des sanctions civiles sont également encourues en réparation du préjudice subi par les ayants-droit.

15.3 Mise en garde

LPM attire votre attention sur les risques et les limites liés au réseau Internet portant sur la confidentialité des données et le type de contenus accessibles.

Les informations, données et contenus accessibles sur Internet relèvent de la responsabilité de leurs émetteurs ou éditeurs, LPM n'exerçant aucun contrôle sur ces sites ou contenus, ni de façon générale, sur les données transitant par le réseau Internet et ses installations.

De même les temps de réponse pour consulter des sites ou transmettre des données ainsi que les éventuelles difficultés de connexion ou les déconnexions, dépendent des performances techniques du réseau Internet, des performances et de la localisation des systèmes informatiques hébergeant les sites consultés et les services utilisés.

Dans le cadre de l'achat de produits ou services sur le réseau Internet, 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.

LPM vous met également en garde contre le détournement de données sur le réseau Internet, notamment de vos mots de passe, codes confidentiels et informations personnelles. Si vous communiquez ces données par le biais du réseau Internet, vous le faites à vos risques et périls.

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 matériels à quelle que fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à votre accès au réseau.

Enfin, soyez vigilants quand vos données circulent sur Internet et à celles que vous transférez sur le réseau. Vous êtes responsable des données que vous transférez sur le réseau Internet ou que vous rendez accessibles. Les données disponibles sur le réseau peuvent être règlementées ou protégées notamment par un droit de propriété intellectuelle.

15.4 Cas d'utilisation interdite des Services

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

• l'utilisation des Services à des fins autres que domestiques et personnelles au sein de votre cercle familial (notamment aux fins d'en faire commerce),

• 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 télésurveillance,

• l'utilisation des Services pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (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 boitiers 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.

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 garantissez 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 illimitées

Certaines Offres Box incluent un nombre illimité d'appels depuis le poste fixe branché sur la Box LPM. Ces appels sont uniquement des appels passés entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif. Les destinations et le seuil d'usage raisonnable pour ces communications sont indiqués dans le Guide Tarifaire.

ARTICLE 16 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 17 : PRISE D'EFFET ET DUREE

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.

ARTICLE 18 : RÉSILIATION

18.1 Pour toute information relative à la résiliation de votre Contrat, vous pouvez contacter le Service Client de LPM.
Toute demande de résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client de LPM ou par téléphone confirmé par lettre simple.
Le Contrat prendra fin dans les dix (10) jours suivant la réception de votre demande par LPM conformément à l'article L224-39 du Code de la consommation.
Toutefois, vous pouvez différer la prise d'effet de la résiliation du Contrat en indiquant sans ambigüité la date à laquelle vous souhaitez que le Contrat prenne fin dans le courrier de résiliation.
Si vous êtes encore engagé par une période minimale d'engagement ou de réengagement de 12 mois, en cas de rupture anticipée à votre initiative ou dans le cas visé à l'article 4.3.1, vous restez redevable envers LPM des frais d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale et des frais de résiliation pour fermeture technique des Services visés à l'article 18.7 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 7.5 ;
- notamment des motifs légitimes suivants : (i) chômage suite à la rupture du contrat de travail à durée indéterminée (ii) difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des particuliers (iii) décès du Client (iv) hospitalisation pour une longue durée et/ou maladie ou handicap rendant impossible l'usage du Service (v) mise en détention pour une période minimum de trois mois dans un établissement pénitentiaire (vi) déménagement pour une longue durée hors du territoire français métropolitain ou hors d'une Zone de couverture (vii) cas de force majeure.
L'ensemble des documents à l'appui d'une telle demande doit être communiqué en langue française ou accompagné d'une traduction.
18.3. En cas de modification contractuelle ou de changement de numéro d'appel conformément à l'article 3.2.5, par LPM, vous pouvez résilier votre Contrat sans pénalités de résiliation ni droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification. La résiliation prend effet après un délai de préavis de dix (10) jours suivant la date de réception par LPM de votre lettre de résiliation.

18.4 Résiliation pour faute

18.4.1 En cas de manquement grave ou persistant de LPM à son obligation de fourniture des Services, auquel elle n'aurait pas remédié après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours, vous pourrez résilier le Contrat par courrier recommandé moyennant un préavis de dix (10) jours suivant la réception du courrier La résiliation aura lieu 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 dans le cas où vous seriez encore engagé par une période minimale d'engagement.
18.4.2 Après la période de suspension décrite à l'article 13, LPM pourra résilier le Contrat pour faute en envoyant un courrier, la résiliation sera effective dix (10) jours après l'envoi d'un courrier avec maintien de la suspension du ou des Service(s) pendant ce laps de temps.
La résiliation pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si vous :
• détériorez le Matériel mis à votre disposition,
• enfreignez la réglementation applicable (notamment l'ordre public, diffamation, discrimination, droits de la personnalité),
• intervenez techniquement sur toute installation du Réseau et/ou utilisez les Services pour permettre la réception par des tiers de ces derniers ;
• détériorez ou modifiez des installations de raccordement.

18.5 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.
18.6 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.
18.7 LPM appliquera des frais de résiliation pour fermeture technique du (des) Service(s) conformément au Guide Tarifaire.
18.8 Si vous bénéficiez d'une remise sur votre abonnement mobile LPM dont la condition d'obtention est la souscription au Service, la résiliation du présent Contrat entraînera la perte de la remise tarifaire accordée sur l'abonnement mobile LPM.
18.9 La résiliation des Services de LPM entraine la résiliation des services TV et VOD de Numericable/SFR. Dans le cas où vous seriez encore engagé auprès de Numericable/SFR pour lesdits services de TV ou VOD, LPM vous facturera pour le compte de Numericable/SFR les mois d'abonnement restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement ou de réengagement et les autres frais liés à ces services le cas échéant.

ARTICLE 19 : DÉMÉNAGEMENT

Tout déménagement entraînera la résiliation du Contrat à votre initiative conformément à l'article 18.1 (sauf les cas de déménagements visés à l'article 18.2).
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 à votre nouveau domicile et n'appliquera pas les frais de résiliation pour fermeture technique mentionnés à l'article 18.7.

ARTICLE 20 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

20.1. Les données à caractère personnel recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par LPM. Ces données sont utilisées pour la gestion des opérations en exécution des Services souscrits, des actions commerciales de La Poste Telecom et le suivi de la relation client (tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction…). Les informations vous concernant ont pour destinataires les services internes de La Poste Telecom et ses prestataires.
LPM pourra également sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM pour la durée du présent Contrat, utiliser les données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services.
Les informations sont conservées jusqu'à cinq ans à compter de la clôture de la relation avec la personne concernée (sauf durée plus restrictive imposée par la législation ou la règlementation applicable).
En application de la règlementation en matière de protection des données à caractère personnel, 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 au Service Client, en précisant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie de votre pièce d'identité. La Poste Telecom dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste 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.
20.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées par LPM dans le cadre d'opérations de marketing direct réalisées par SMS, MMS ou e-mail après avoir recueilli votre consentement préalable. 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 sans votre consentement préalable. 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 au Service Client en précisant vos nom, prénom, adresse électronique et joindre 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 des sociétés du Groupe La Poste ou 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 en écrivant à LA POSTE MOBILE – TSA 16759 -95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.
20.3. Lesdites informations pourront également être transmises à des prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format électronique.
20.4. Sauf opposition de votre part, ces informations pourront également être utilisées par des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse statistiques.
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 est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.
20.6. En cas d'impayé les informations vous concernant sont susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement.
20.7. 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 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.
20.8. 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.
20.9 Les informations recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat pourront être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou règlementaires.

20.10. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément à l'article L223-1 du code de la consommation, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse bloctel.gouv.fr.

ARTICLE 21 : ANNUAIRE UNIVERSEL

Conformément à la réglementation en vigueur, vos coordonnées 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 l'utilisation de vos coordonnées dans le cadre d'un démarchage téléphonique conformément à l'article 20.10,
• 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 (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.
Vous disposez également de la possibilité d'obtenir communication de vos données et d'exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées, dans les conditions prévues aux articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée.

ARTICLE 22 : PORTABILITE DES NUMEROS DE TELEPHONE FIXE

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

En THD ou 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 RIO est un code d'authentification unique à douze (12) caractères attribué à chaque numéro fixe. Afin d'obtenir votre RIO, vous pouvez appeler gratuitement le 3179 depuis votre ligne fixe. Le RIO vous sera alors communiqué à l'oral puis confirmé par écrit selon la modalité de votre choix (SMS, courriel ou courrier). Vous pouvez aussi appeler le serveur vocal dédié à la portabilité de votre ancien opérateur qui est accessible gratuitement depuis n'importe quelle ligne téléphonique. Le RIO vous sera alors communiqué par SMS ou courriel. 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 jusqu'au jour du portage qui aura lieu après la Mise en Service 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, absence du RIO, transmission d'un RIO invalide) ;
- votre numéro fixe est inactif au jour du portage ou depuis plus de quarante (40) jours calendaires précédent la 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 trois (3) 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. Lorsque vous disposez d'un droit de rétractation ou de renonciation

en application du code de la consommation, le délai pour le portage effectif de votre numéro ne court qu'à l'expiration de ce droit.

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.

Dans le cas où vous faites une demande de portabilité entrante chez LPM associée à un contrat conclu à distance et exercez votre droit de rétractation avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur Donneur. A défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine.

22.6 Durant toute l'opération de portage, vous êtes informé du traitement de votre demande de conservation du numéro par courriel ou SMS conformément à la législation en vigueur.

22.7 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, conformément à l'article L224-33 du code de la consommation.

22.8 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 ainsi que du Contrat relatif à l'abonnement TV et VOD avec Numericable/SFR si vous disposez de ces services . 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. 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 8.2.1.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance et dont vous avez demandé l'exécution chez LPM avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur vous oblige à renvoyer les Matériels dans les délais visés aux Conditions Générales et notamment à l'article 8.2.2 qui courent par dérogation à compter du portage effectif du numéro. Vous restez redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. LPM vous remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la date de portage.

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.

ARTICLE 23 : CESSION

23.1. LPM peut céder le présent Contrat à une autre entreprise offrant des qualités de service similaires. Dans un tel cas, vous en serez averti par tout moyen et votre contrat se poursuivra sans autres formalités aux mêmes droits et conditions avec l'entreprise cessionnaire.

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

24.2. Service Consommateurs

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 Consommateurs, TSA 16759, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9.

24.3. Médiateur des communications électroniques

Si un désaccord subsiste, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur des communications électroniques, soit directement, soit par une association de consommateurs. Pour cela, vous devez vous procurer le formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques mis à disposition sur le site Internet du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou disponible sur simple demande auprès du Service Consommateurs. Vous devrez ensuite adresser le document dûment complété et accompagné de la copie des pièces justifiant votre demande à l'adresse suivante : Le Médiateur des communications électroniques, BP 999, 75829 Paris Cedex 17.

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

Les relations contractuelles sont soumises au droit français.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS AVEC UNE OFFRE MOBILE OU BOX ADSL TV PLUS DE LA POSTE MOBILE – AU 29 OCTOBRE 2018

DEFINITIONS

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

(i) associé à une offre de téléphonie mobile LA POSTE MOBILE prépayée ou avec abonnement et souscrite 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 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 seuls si LPM 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. 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 TV Plus 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 prépayée ou avec abonnement de LPM soit une offre Box ADSL TV Plus 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 www.lapostemobile.fr (ci-après le «Site») ou via le centre d'appel de LPM (ci-après le « Centre d'appel ») par un acheteur (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 ;
- 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 récapitulant 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 toutes taxes et les frais de livraison compris, les CGV et le cas échéant son contrat d'abonnement, les conditions générales 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 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 récapitulatif de commande ;
- 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 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 :

- 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 Produit 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 de l'Offre.

Pour toutes commandes de Produit via le Site ou le 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 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, Corse incluse, à l'adresse de facturation 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, 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.

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 facturation du Client. Les éventuels frais de livraison sont précisés dans l'offre commerciale ou le Guide Tarifaire.

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. 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 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, il sera renvoyé à l'adresse de facturation 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. 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. RETRACTATION

3.8.1 Dans le cadre d'une vente à distance, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client exerce ce droit en écrivant à LPM par courrier simple ou via le formulaire de rétractation, et en retournant le Produit accompagné d'une copie du bon de livraison à l'adresse indiquée dans le formulaire de rétractation ou qui lui sera transmise par le Service Client. Pour tout retour de Produit, le Client doit se conformer à la procédure indiquée dans le formulaire de rétractation ou par le Service Client.

En cas de rétractation exercée sur le Mobile seul ou sur l'ensemble Mobile et Accessoire mobile, ou sur l'Accessoire fixe seul, les frais de retour seront pris en charge par LPM uniquement si le Client utilise le bon de transport prépayé qui lui sera transmis.

En cas de rétractation sur l'Accessoire mobile seul, les frais de retour seront à la charge du Client.

3.8.2 Le Client dispose également d'un délai de rétractation de 14 jours pour le service souscrit. Ainsi, dans le cas d'une vente liée d'une offre de de téléphonie mobile et d'un Mobile, si le Client souhaite exercer son droit de rétractation uniquement sur l'offre de téléphonie mobile, et ne retourne pas le Mobile, il sera redevable à l'égard de LPM du prix de vente public TTC sans abonnement, du Mobile au jour de la souscription par le Client à l'offre de téléphonie mobile.

3.8.3 Dans le cas où le Client exercerait son droit de rétractation sur l'achat du Produit, celui-ci devra être retourné à LA POSTE MOBILE au plus tard dans un délai de 14 jours suivant la communication de sa demande de rétractation à LPM.

3.8.4 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.

3.8.5 En cas de dépréciation du Produit, LPM serait en droit de facturer au Client le Produit 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.

3.8.6. Renouvellement de Mobile

En cas de renouvellement de Mobile avec réengagement pour une durée minimale à l'offre de téléphonie mobile initialement souscrite :

- si le Client exerce son droit de rétractation sur le Mobile uniquement, il ne sera alors pas réengagé pour une durée minimale d'engagement à l'offre de téléphonie mobile mais le contrat initialement souscrit se poursuivra jusqu'à son terme ;
- si le Client n'exerce pas son droit de rétractation sur le Mobile mais qu'il choisit de se rétracter sur l'offre de réengagement, son contrat initial à l'offre de téléphonie mobile se poursuivra jusqu'à son terme et LPM lui facturera la différence entre le prix du Mobile acheté seul et le prix du Mobile acquitté lors de la commande.

4 – TRANSFERT DES RISQUES ET DE PROPRIÉTÉ

4.1. Le transfert des risques sur le Produit a lieu dès la mise en possession à l'adresse indiquée par le Client pour la livraison.

4.2. 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 TTC 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 par carte bancaire par paiement sécurisé sur le Site ou via le Centre d'appel en communiquant le numéro de carte bleue et 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 ;
- 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 pour, et de manière non limitative, non confirmation de la commande par le Client, non activation de la ligne par LPM, 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 bureau de poste. En cas de rétractation par le Client, le délai de remboursement est de 14 jours à compter de la réception du Produit par LPM ou de la preuve d'expédition de ce dernier.

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 acquérant le Produit pour les besoins de son activité professionnelle 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 – SERVICE APRÈS VENTE - GARANTIES

6.1. SAV

6.1.1 Les conditions de prise en charge du service après-vente (ci-après «SAV») s'appliquent aux Mobiles et Accessoires mobiles et fixes sous garantie dans les conditions mentionnées aux articles 6.2.1 et 6.2.2.
Il est précisé que les Accessoires mobiles et fixes défectueux ou non conformes font l'objet d'un échange pendant la durée de la garantie mentionnée aux articles 6.2 ou 6.3. Afin de bénéficier de cet échange, le Client doit :
- contacter le Service Client afin de connaître la procédure de retour ;
- transmettre la copie de la facture d'achat de l'Accessoire mobile ou fixe et la copie du bon de livraison.

Les frais de retour de l'Accessoire mobile seul sont à la charge du Client.
Les frais de retour l'Accessoire fixe seront pris en charge par LPM uniquement si le Client utilise le bon de transport prépayé qui lui sera transmis.

6.1.2. Pour le Mobile et/ou une défectuosité atteignant les accessoires fournis avec le Mobile, afin d'exercer la garantie, le Client doit se rendre soit dans un point de vente, soit sur son Espace client www.lapostemobile.fr, rubrique Assistance puis « SAV », soit contacter le Service Client afin de connaître la procédure à suivre**. Le Client doit à l'appui de sa demande présenter la facture d'achat et/ou le bon de livraison du Mobile. Dans le cas où le numéro « IMEI » du Mobile n'est pas indiqué sur la facture d'achat, le Client doit obligatoirement transmettre le bon de livraison sur lequel figure le numéro de série « IMEI » du Mobile.**
Pour les dépôts de Mobile défectueux et/ou des accessoires défectueux fournis avec le Mobile (tels que chargeurs, batteries…) en point de vente pour une prise en charge SAV, LPM se charge de l'envoi du Mobile (ou de l'ensemble Mobile et accessoire si la défectuosité atteint uniquement un accessoire fourni avec le Mobile) au centre de réparation agréé. Dans le cas où, le Client effectue sa demande de SAV via le Service Client ou son Espace client, un Bon de transport prépayé lui sera transmis pour envoi par ses soins du Mobile défectueux (ou l'ensemble Mobile et accessoire défectueux fourni avec le Mobile).
Lors de la prise en charge du Mobile et/ou de son accessoire défectueux, un bon de prise en charge SAV est rempli et signé par le Client. Ce bon devra être restitué par le Client à la reprise du Mobile. Un mobile de prêt pourra, dans la limite des stocks disponibles, être proposé au Client et ce contre remise d'une caution. La caution sera rendue au Client à la restitution du mobile de prêt et de ses accessoires, à défaut, elle sera encaissée par LPM.
En cas de rupture de stock de pièces détachées, il est prévu que le constructeur puisse fournir au Client un modèle équivalent ou avec des caractéristiques supérieures au modèle en panne du Client. Le Client s'engage à retirer l'appareil 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 le sera retourné à son adresse de facturation.

6.1.3 L'attention du Client est attirée sur le fait que le SAV ne garantit pas la conservation des personnalisations éventuellement effectuées sur le Mobile du Client (téléchargement, répertoires etc.) Il est donc recommandé au Client d'effectuer des sauvegardes.

6.2. Garantie constructeur

6.2.1 Les Mobiles commercialisés par LPM bénéficient, à compter de la date d'achat du Mobile, en France métropolitaine, d'une garantie constructeur de 12 à 24 mois selon les Mobiles (voir fiche technique du Mobile sur le Site ou en point de vente). Dans le cadre de cette garantie constructeur, les réparations des Mobiles reconnus défectueux, seront effectuées pièces et main d'œuvre, sur présentation de la facture d'achat ou du bon de livraison du Client. Cette garantie n'est pas couverte dans les cas mentionnés à l'article 6.2.2.
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 n'est pas couverte dans les cas mentionnés à l'article 6.2.2.
Les Accessoires mobiles et fixes bénéficient d'une garantie constructeur de 12 mois à l'exclusion des Accessoires fixes dénommés « CPL » qui bénéficient d'une garantie constructeur de trois (3) ans. Pour les Accessoires fixes dénommés « CPL », cette garantie n'est pas couverte dans les cas mentionnés à l'article 6.2.2.

6.2.2 La garantie constructeur est valable pour un usage normal du Mobile et/ou des accessoire(s) ou de l'Accessoire fixe et ne couvre 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.
• L'utilisation du Mobile vendu avec une Offre ayant été utilisé sur un autre réseau que celui de l'Opérateur de réseau.
• La non-conformité des justificatifs de garanties.

La garantie constructeur n'exclut pas la garantie légale de conformité et celle des vices cachés en application des dispositions mentionnées ci-après et à l'article 6.3.
Si vous agissez en garantie légale de conformité, vous :
- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la Consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens vendus d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.
Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au des de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

6.3 Garanties légales

Articles relatifs à la garantie légale de conformité et à la garantie des vices cachés :

Article L217-4 du Code de la Consommation :
« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.»

Article L217-5 du Code de la Consommation :
« Le bien est conforme au contrat :
1º s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou
de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage
2º Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.»

Article L217-7 du Code de la Consommation :
« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.
Pour les biens vendus d'occasion, la durée mentionnée au premier alinéa du présent article est ramenée à six mois
Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Article L217-9 du Code de la Consommation :
« En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article L217-12 du Code de la Consommation :
« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.»

Article 1641 du Code Civil :
« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus »

Article 1644 du Code Civil :
« Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix. »

Article 1648 du Code Civil
« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.»

Article 2232 du Code Civil
« Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de 20 ans à compter du jour de la naissance du droit.
Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux articles 226, 227, 2233 et 2236, au premier alinéa de l'article 2241 et à l'article 2244. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes. »

6. 3 Garantie commerciale

Article L217-16 du Code de la Consommation :
« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

7 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de LPM ne saurait être engagée dans les cas suivants :
- fait du Client lui-même ;
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ;
- force majeure telle que définie par la jurisprudence.

8 –DONNÉES A CARATERE PERSONNEL

8.1. Les données à caractère personnel recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat sont obligatoires et font l'objet d'un traitement par LPM. Ces données sont utilisées pour la gestion des opérations en exécution des Services souscrits, des actions commerciales de La Poste Telecom et le suivi de la relation client (tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction…). Les informations vous concernant ont pour destinataires les services internes de La Poste Telecom et ses prestataires.
LPM pourra également sous réserve que vous ayez donné votre consentement préalable exprès auprès de LPM pour la durée du présent Contrat, utiliser les données relatives au trafic afin de développer et de commercialiser ses offres et services.
Les informations sont conservées jusqu'à cinq ans à compter de la clôture de la relation avec la personne concernée (sauf durée plus restrictive imposée par la législation ou la règlementation applicable).
En application de la règlementation en matière de protection des données à caractère personnel, 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 au Service Client, en précisant vos nom, prénom, adresse postale et en joignant une copie de votre pièce d'identité. La Poste Telecom dispose d'un délégué à la protection des données qui peut être joint à : La Poste 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.

8.2. Lesdites informations, peuvent être utilisées par LPM dans le cadre d'opérations de marketing direct réalisées par SMS, MMS ou e-mail après avoir recueilli votre consentement préalable. 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 sans votre consentement préalable. 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 au Service Client en précisant vos nom, prénom, adresse électronique et joindre 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 des sociétés du Groupe La Poste ou 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 en écrivant à LA POSTE MOBILE – TSA 16759 -95905 Cergy-Pontoise Cedex 9.

8.3. Lesdites informations pourront également être transmises à des prestataires pour les besoins de mise à disposition de vos factures sous format électronique.

8.4. Sauf opposition de votre part, ces informations pourront également être utilisées par des cabinets d'étude uniquement à des fins d'étude ou d'analyse statistiques.

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 est encadré par les clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne.

8.6. En cas d'impayé les informations vous concernant sont susceptibles d'être transmises à une société externe de recouvrement.

8.7. 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 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.

8.8. 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.

8.9 Les informations recueillies par LPM dans le cadre du présent Contrat pourront être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou règlementaires.

8.10. Liste d'opposition au démarchage téléphonique
Conformément à l'article L223-1 du code de la consommation, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse bloctel.gouv.fr.

9 – LOI APPLICABLE
Les présentes Conditions de vente sont soumises au droit français.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES TV DE SFR ACCESSIBLES AUX CLIENTS DES OFFRES ADSL – AU 29 OCTOBRE 2018

Chacun des Services est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales. Les Services proposés sont personnels et excluent la possibilité d'une diffusion publique et de toute location ou revente en tout ou partie au profit de tiers, notamment à des fins commerciales. Les présentes Conditions de l'offre SFR complètent les Conditions Générales de Vente des Services de La Poste Mobile.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Abonnement La Poste Mobile : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de La Poste Mobile et comprenant le Matériel.

Abonnement SFR : Contrat d'abonnement souscrit par le Client auprès de SFR pour la fourniture du ou des Services.

L'Abonnement SFR est souscrit conjointement à l'Abonnement La Poste Mobile ADSL.

Client : personne physique majeure, ayant la pleine capacité juridique, titulaire d'un Abonnement La Poste Mobile ADSL et d'un Abonnement SFR pour le ou les Services.

Conditions Générales d'Utilisation TV by SFR : désigne les présentes (ci-après « CGV TV by SFR») ainsi que les tarifs et conditions particulières proposés par SFR au Client. Le Guide tarifaire est régulièrement mis à jour et disponible notamment sur www.lapostemobile.fr.

Matériel(s) : équipements et connectique fournis par La Poste Mobile et nécessaires à l'utilisation des Services dont notamment l'équipement terminal TV et la carte à puce (ci-après « carte numérique ») et la télécommande permettant la réception d'émissions télévisuelles en norme numérique.

SFR : désigne la société SFR, société anonyme au capital de 3 423 265 598,40 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 059 564 et ayant son siège social 1 Square Béla Bartók, 75015 Paris.

Bouquet(s) TV : désigne individuellement ou collectivement les bouquets de télévision, détaillés dans le Guide tarifaire en vigueur, proposés par SFR dans le cadre d'un Abonnement TV by SFR.

Option(s) TV : désigne les chaînes de télévision, détaillées dans le Guide tarifaire en vigueur, proposées par SFR et pouvant être souscrites en complément des Bouquets TV.

Service(s) : désigne individuellement ou collectivement le(s) Bouquet(s) TV et le(s) Option(s) TV, proposés par SFR. Ces Services sont délivrés en France métropolitaine selon les zones géographiques et l'éligibilité technique.

Service Clients : désigne les services d'assistance mis à disposition par La Poste Mobile, en partenariat avec SFR, pour les besoins des Services fournis au titre du présent contrat.

La Poste Telecom SAS au capital de 86 000 000 euros, sise 855 avenue Roger Salengro – 92370 CHAVILLE, et immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 525 254 736. La Poste Mobile commercialise et facture au nom et pour le compte de SFR les services TV de SFR.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les conditions de mise à disposition par SFR des Services.

L'Abonnement TV SFR ne peut être souscrit que par un Client déjà titulaire d'un Abonnement La Poste Mobile ADSL.

Les Conditions Générales d'Utilisation des Services TV by SFR sont remises au Client qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à leur signature ou à leur acceptation par voie de communications électroniques. Les Conditions Générales d'utilisation des Services TV by SFR s'appliquent exclusivement pour la même adresse que celle indiquée par le Client dans le cadre de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL, laquelle doit être située dans une zone éligible aux Services.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES SERVICES

SFR propose des Bouquets TV, composés de chaînes de télévision et de services interactifs, ainsi que des Options TV, accessibles via différentes interfaces fixes et mobiles.

Les droits dont SFR est titulaire limitent la diffusion des Services à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait autres que ceux autorisés par le code de la propriété intellectuelle constituerait un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, le Service TV by SFR étant souscrit pour l'usage domestique et personnel du Client au sein de son cercle de famille.

SFR a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes de catégorie V. Le Client est informé de la nécessité de créer dans l'équipement terminal TV un code spécifique pour l'accès aux programmes de catégorie V et de conserver ce code confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal.

« Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé : Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entrainer chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendances aux écrans. »

L'accès aux services de vidéo à la demande (VOD) est soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et à des conditions tarifaires particulières. Ces dernières sont accessibles directement avant toute commande sur l'écran du téléviseur du Client.

ARTICLE 4 : SOUSCRIPTION DE(S) SERVICE(S)

Le Service est souscrit au bénéfice et à la charge de la personne mentionnée et signataire. Il prend effet à la date d'activation du (des) Service(s) SFR souscrit(s).

Les services étant techniquement interdépendants, l'activation du Service est conditionnée à l'activation préalable des services souscrits auprès de La Poste Mobile dans le cadre de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL.

SFR se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de(s) Service(s) en cas de difficulté technique ou spécifique ou/et si SFR n'est pas en mesure de mettre à disposition du Client les Services auxquels il a souhaité souscrire.

La souscription doit s'entendre comme l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services TV by SFR conformément à l'article 2 des présentes. En cas de souscription du (des) Service(s) à distance, conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze jours (14) à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis, en adressant à La Poste Mobile un courrier simple ou le formulaire de rétractation mis à sa disposition faisant état de l'exercice de son droit de rétractation.

Le Client pourra, à tout moment souscrire les Services proposés par SFR (tels que détaillés dans le Guide tarifaire en vigueur et selon disponibilité) pour une durée indéterminée. Toute modification par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément au Guide tarifaire.

ARTICLE 5 : CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Tarifs

Les tarifs du (des) Service(s) SFR souscrit(s) sont indiqués dans le Guide tarifaire en vigueur. Ces tarifs sont indépendants des coûts liés à l'Abonnement La Poste Mobile ADSL.

La facturation du(es) Service(s) est forfaitaire, à terme à échoir, selon une périodicité mensuelle, la première facture étant établie prorata temporis à compter de la date de mise en service.

La facturation des consommations non incluses dans l'abonnement est à terme échu.

Le Client déclare avoir eu communication des tarifs des Services souscrits avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. Les tarifs s'entendent comme le tarif des Services souscrits, des éventuels frais d'ouverture de Service, des options et des consommations, détaillés dans le Guide Tarifaire.

5.2 Modification des tarifs

En cas de modification des tarifs des Services souscrit(s) par le Client, ce dernier en sera informé par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client ne résilie pas l'Abonnement SFR dans un délai de quatre mois (4) suivant l'entrée en vigueur de cette modification, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

5.3 Facturation pour compte de tiers

Conformément à l'article 242 nonies de l'annexe II du Code Général des Impôts, SFR constitue pour mandataire La Poste Mobile aux fins d'émettre matériellement, en son nom et pour son compte, les factures afférentes aux Services, les encaisser et en assurer le recouvrement.

La Poste Mobile émettra donc chaque mois au nom et pour le compte de SFR, une facture comportant le montant dû par le Client au titre de l'Abonnement SFR.

ARTICLE 6 : ASSISTANCE

Le service d'assistance technique et le service d'assistance commerciale sont assurés dans le cadre d'un partenariat entre SFR et La Poste Mobile, selon les modalités précisées dans l'Abonnement La Poste Mobile ADSL

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

7.1 SFR ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

Les Services sont destinés à un usage domestique et personnel et non à des fins professionnelles ou commerciales. SFR ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect ou/et immatériel, subi par un Client ayant fait usage des Services pour les besoins de son activité professionnelle ou commerciale, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèle, de réputation, d'image, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir, dans une telle hypothèse, de la fourniture ou de l'utilisation des Services ou/et de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.

SFR ne pourra être tenue responsable que du dommage direct, personnel et certain subi par le Client et pour lequel il aura démontré que les agissements de SFR sont à l'origine de ce préjudice. Le Client devra rapporter la preuve du montant de ce préjudice. SFR ne saurait être tenue responsable des dysfonctionnements du service fourni dans le cadre de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL.

7.2 S'agissant du Matériel, SFR ne pourra être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements rencontrés dans le cadre de la mise à disposition, l'installation, l'utilisation, la maintenance, la restitution et la facturation, ces actes de gestion étant réalisés dans le cadre de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL. Le Client devra s'assurer auprès de La Poste Telecom de la compatibilité du Matériel mis à sa disposition au regard des éventuelles options souscrites.

7.3 Le Client est averti que le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates », permettant d'accéder à des Services qui ne correspondent pas aux Conditions d'Utilisation, sont susceptibles de constituer des infractions pénales. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un Matériel.

ARTICLE 8 : FORCE MAJEURE

Sont considérés comme des cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation et/ou au sens de l'article 1148 du Code civil. SFR ne pourra être tenue responsable envers le Client d'une éventuelle suspension ou interruption du Service imputable à un cas de force majeure ou au fait personnel du Client.

ARTICLE 9 : SUSPENSION

En cas de manquement grave ou persistant du Client à l'une de ses obligations ou en cas de retard ou défaut de paiement non justifié par le Client ou en cas d'agissements contraires à la règlementation, une mise en demeure sera envoyée au Client afin de remédier à ses manquements.

Si à l'issue d'un délai de huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure, par tous moyens prouvant que le Client en a effectivement été avisé (tel qu'une réponse du Client ou un accusé réception), le Client n'a pas remédié à ses manquements, SFR pourra procéder à la suspension du ou des Services. En cas d'urgence dûment motivée, la mise en demeure sera adressée sans délai après la suspension du (des) Service(s). A compter de la date de suspension, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour remédier à son manquement et/ou au règlement des sommes dues.

Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas remédié à son manquement à l'issue de ce délai, SFR aura la faculté de résilier l'abonnement SFR conformément à l'article 10.4 « Résiliation pour faute », préservant ses droits à recouvrer les sommes encore dues par le Client.

Du fait de l'interdépendance technique des services La Poste Mobile et SFR, les Services seront suspendus en cas de suspension de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL.

ARTICLE 10 : DUREE ET RESILIATION

10.1 Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'engagement de douze (12) mois, hors réengagement éventuel en cas de souscription à une nouvelle offre, à compter de la fin du mois de souscription ou de changement d'offre du Client.

A la fin de la période initiale, l'Abonnement SFR est tacitement reconduit par périodes successives d'un mois, sauf dispositions contraires spécifiques prévues aux conditions particulières.

Du fait de l'interdépendance des Services avec l'Abonnement La Poste Mobile ADSL, l'Abonnement SFR sera résilié de plein droit en cas de résiliation de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL, sans préjudice de la facturation d'éventuelles sommes restant dues au titre de l'Abonnement La Poste Mobile ADSL et /ou de l'Abonnement SFR, et ce quel que soit le motif de résiliation.

L'Abonnement SFR sera résilié de plein droit en cas de retrait à SFR des autorisations administratives nécessaires à la fourniture desdits Services.

Si le Client, qui s'est engagé pour une période minimale de 12 mois, résilie le Service avant la fin de sa période minimale d'abonnement, les redevances restantes à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf dans les cas visés dans les Conditions générales d'abonnement aux offres Box La Poste Mobile.

10.2 Résiliation du Bouquet TV

Chaque Bouquet TV détenu peut être résilié par chacune des parties par courrier recommandé avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours à compter de la réception de la demande et sous réserve d'une éventuelle durée minimale d'engagement prévue dans le Guide tarifaire en vigueur.

10.3 Résiliation des Options TV

Le Client peut résilier le(es) Option(s) TV détenue(s) par appel, courrier électronique ou courrier adressé au Service Client LPM. Si la demande est reçue par SFR avant le vingt du mois, la résiliation interviendra au dernier jour du mois en cours ; à défaut la résiliation sera effective au dernier jour du mois suivant.

10.4 Résiliation pour faute

Le Client pourra résilier le Service en cas de manquement grave ou persistant de la part de SFR à son obligation de fourniture des Services, auquel cette dernière n'aurait pas remédié après mise en demeure faite par tous moyens et restée infructueuse pendant quinze (15) jours. Dans ce cas, la résiliation sera effective après un délai de dix (10) jours suivant la réception du courrier recommandé avec accusé de réception de résiliation.

Après la période de suspension telle que décrite à l'article « Suspension », il pourra être procédé à la résiliation de l'Abonnement SFR pour faute par courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation prendra effet un (1) mois après la fin du mois de l'envoi du courrier recommandé. La suspension sera maintenue jusqu'au jour de la résiliation effective de l'Abonnement SFR.

Cependant la résiliation de l'Abonnement SFR pourra intervenir immédiatement et de plein droit après mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts, si le Client détériore tout Matériel mis à sa disposition; connecte directement ou indirectement d'autres matériels que ceux fournis par La Poste Mobile; enfreint les législations et réglementations applicables telles que notamment mais non exclusivement en matière de respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, diffamation, injure, discrimination de toute sorte, protection des droits de la personnalité dont la vie privée, et protection des droits de propriété intellectuelle ; intervient techniquement sur la ligne de branchement ou sur toute autre installation du réseau câblé, ou effectue toute action visant à permettre la réception par des tiers des programmes TV, détériore ou modifie des installations de raccordement en amont de la première prise.

ARTICLE 11 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DCP)

Le responsable du traitement des DCP est NUMERICABLE dont le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à l'adresse suivante : SFR – DPO – 16 rue du Général Alain de Boissieu – CS 68432 – 75741 Paris cedex 15.

Les DCP sont collectées par NUMERICABLE dans le cadre de la souscription et l'utilisation des Services par le Client.

Le traitement des DCP a pour finalités : la gestion du compte du Client y compris la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, l'identification et l'authentification du Client, la gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, la fourniture et le fonctionnement du Service, l'hébergement des données du Client, le développement de produits et services du groupe ou de tiers, la réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages, la communication avec le Client à propos des offres et services de NUMERICABLE (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation), le respect par NUMERICABLE de ses obligations légales et réglementaires. La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par NUMERICABLE.

Les destinataires des DCP sont les sociétés du groupe SFR Groupe. Les DCP peuvent faire l'objet d'un transfert hors Union Européenne, sur la base de clauses contractuelles types ou de décisions d'adéquation de l'Union Européenne, disponibles auprès du DPD. Elles sont conservées pendant toute la durée de la souscription au Service. Le Client bénéficie du droit de demander l'accès aux DCP le concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement relatif aux DCP le concernant, ainsi que du droit de s'opposer à un traitement desdites DCP et du droit à la portabilité desdites DCP. Ces droits peuvent être exercés par courrier auprès du Service Cleint (TSA 10101 – 69947 Lyon Cedex 20) ou via l'espace client en ligne. Le Client peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL. Lorsque le traitement est fondé sur le consentement du Client, celui-ci dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment.

Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès selon la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et qu'il dispose du droit de donner instruction à NUMERICABLE de communiquer ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

ARTICLE 12 : CESSION

SFR se se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations au titre de l'Abonnement SFR pour autant que cette société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont fournis au Client.

L'Abonnement SFR ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 13 : DISPOSITIIONS DIVERSES

SFR pourra modifier les présentes CGV sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles CGV. En cas de désaccord du Client, celui-ci disposera, à compter

de la date d'entrée en vigueur des nouvelles CGV, de quatre (4) mois pour demander la résiliation de sa souscription à l'Abonnement SFR par lettre recommandée selon les modalités de l'article 10 « Résiliation ». A défaut de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles CGV.

En aucun cas les présentes CGV n'emportent le droit pour le Client d'utiliser à quelque titre que ce soit, une marque commerciale utilisée par SFR ou tout autre signe distinctif de cette dernière.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE VOD DE SFR ACCESSIBLE AUX CLIENTS DES OFFRES ADSL DE LA POSTE MOBILE – AU 29 OCTOBRE 2018

PREAMBULE

SFR, société anonyme au capital de 3 423 265 598,40 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 343 059 564 et ayant son siège social 1 Square Béla Bartók, 75015 Paris, met à la disposition de l'Utilisateur un Service de vidéo à la demande appelé « Le Vidéo Club ». Ce service est réservé à un usage domestique et personnel au sein du cercle familial et ne peut en aucun cas être utilisé à des fins professionnelles ou commerciales.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « Conditions d'Utilisation »), complètent les « Conditions Générales d'Utilisation des services TV de SFR accessibles aux clients des offres ADSL de La Poste Mobile » dans le cadre de laquelle l'Utilisateur accède au service « Le Vidéo Club ».

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

- Utilisateur : personne physique majeure ayant la capacité juridique et ayant validé la commande d'un ou plusieurs programme(s) de Vidéo à la Demande via son équipement terminal TV conformément à l'article 3 ci-dessous.
- Service VOD, ou Service de Vidéo à la demande (VOD) : désigne un service proposé par SFR et consistant en la transmission, à la demande d'un Utilisateur, d'un programme audiovisuel par le biais d'un signal codé en vue de sa réception sur l'équipement terminal TV (sans téléchargement) de l'Utilisateur. La visualisation du programme est ouverte pour la durée indiquée à compter de la validation de sa commande par l'Utilisateur. Chaque programme commandé peut-être équipé de mesures de protection destinées à en empêcher la copie.
- Conditions d'Utilisation : désigne les présentes conditions d'utilisation du Service VOD.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et les modalités de mise à disposition par SFR à l'Utilisateur du Service VOD à l'unité ou en formule d'abonnement.

Toute utilisation ou visualisation du Service VOD, suppose l'acceptation et le respect des présentes Conditions d'Utilisation ainsi que le respect de la règlementation en vigueur.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises aux « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres ADSL de La Poste Mobile ». L'accès au Service ne peut avoir lieu que si l'Utilisateur a au préalable souscrit un Abonnement La Poste Mobile ADSL et un Abonnement TV by SFR (tel que ces termes sont définis dans les « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux client des offres ADSL de La Poste Mobile »).

Pour accéder au Service VOD, l'Utilisateur doit valider sa commande au moyen de sa télécommande en validant le terme « OK » (et en saisissant son code parental pour visualiser les films de catégorie V). En validant sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance et avoir accepté expressément les présentes sans restriction.

Protection des mineurs : l'Utilisateur est informé qu'il doit apporter un soin particulier afin que le code spécifique permettant l'accès aux Programmes de catégorie V demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions conformément à l'article 227-22 du code pénal. SFR ne saurait en aucun cas être tenue responsable en cas de détérioration et notamment de tout dommage susceptible d'altérer l'équipement de l'Utilisateur.

ARTICLE 4 : DUREE

L'information sur la durée de mise à disposition de chaque programme est accessible dans l'offre commerciale avant validation du choix par l'Utilisateur. Le visionnage se fait sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée.

Les formules d'abonnement sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une période initiale d'un (1) mois. Elles sont facturées mensuellement et permettent la visualisation des programmes inclus dans la formule d'abonnement pendant toute la durée de l'abonnement.

ARTICLE 5 : PAIEMENT

5.1 Facturation

La facturation des consommations de Service VOD est à terme échu. Le prix de la mise à disposition du(es) programme(s) est porté sur la prochaine facture de l'Abonnement SFR.

La facturation du Service VOD mis à disposition en formule d'abonnement est à terme à échoir.

Les modalités de règlement et de facturation sont identiques à celles définies pour l'abonnement à la télévision numérique (voir « Conditions Générales d'utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres ADSL de La Poste Mobile).

5.2 Acompte sur consommation VOD

En cas de dépassement en cours de mois du seuil de soixante euros (60€) du montant des consommations VOD, par un Utilisateur dont le compte présente déjà un impayé non justifié, l'Utilisateur pourra en être informé par tous moyens afin qu'il procède au versement d'un acompte sur facturation d'un montant de 60€. A défaut de réception, dans les 72 heures de l'information de l'Utilisateur, du montant de l'acompte sur facturation, et sans préjudice des autres actions en recouvrement disponibles en cas d'éventuel incident de paiement, le Service VOD sera suspendu jusqu'au paiement total des sommes exigibles.

ARTICLE 6 : RESILIATION

SFR se réserve la possibilité de demander la résiliation de la souscription à l'Abonnement SFR en cas d'agissements contraires au code de la propriété intellectuelle ou de manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des obligations qui lui incombent en vertu des « Conditions Générales d'Utilisation des Services TV de SFR accessibles aux clients des offres ADSL de La Poste Mobile » et/ou des présentes Conditions d'Utilisation.

ARTICLE 7 : ACCES AU SERVICE

L'accès au Service VOD est assuré de manière permanente sous réserve de périodes de maintenance et/ou d'entretien, de mise à jour des serveurs et de leurs éventuelles interruptions exceptionnelles.

SFR ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service VOD liée à ou résultant d'un cas de force majeur.